**ДОКУМЕНТАЦИЯ ПО ОПИСАНИЮ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИИ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТЕРМИНАЛА AQSI**

**Автор: АО «Социальная карта»**

Казань, 2024

**СОДЕРЖАНИЕ**

Содержание…………………………………………………………............. 2

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

терминала aQsi………………………………………………………….. 3

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

 программного обеспечения терминала aQsi ………………..……. 4

3 Совершенствование программного обеспечения терминала

aQsi...........................................………………………………..……... 5

4 Техническая поддержка программного обеспечения терминала

aQsi …..........................................................................................… 6

**1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТЕРМИНАЛА AQSI**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения терминала aQsi обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

− помощь в установке ПО;

− помощь в настройке и администрировании;

− помощь в установке обновлений ПО;

− помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО.

**2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТЕРМИНАЛА AQSI**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечениятерминала aQsi, могут быть исправлены следующим образом:

* Работа специалистов службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
* Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
* Работа специалистов-разработчиков программного обеспечения с запросами пользователей.

**3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТЕРМИНАЛА AQSI**

Программное обеспечение терминала aQsi регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал.

**4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТЕРМИНАЛА AQSI**

Для оказания технической поддержки программного обеспечения терминала aQsi пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@social-card.ru.

Для оказания технической поддержки программного обеспечения терминала aQsi выделен телефонный номер +7 904 670 77 57.

Для выполнения работ по поддержке работы программного обеспечения терминала aQsi у заказчиков, в АО «Социальная карта» создан отдел – информационно-сервисный центр. В данном отделе работают квалифицированные специалисты – сервисные инженеры.

Количество сотрудников отдела сервиса – 3 человека.

Работа отдела построена следующим образом:

Специалисты принимают обращение, при возможности помогают клиенту самостоятельно, консультируют.

Для выполнения работ в рамках задач, не входящих в область компетенции специалистов отдела информационно-сервисного центра, к решению проблемы привлекаются иные специалисты АО «Социальная карта», разработчики программного обеспечения терминала aQsi, которые могут решить любую задачу, связанную с функционированием ПО, производимого АО «Социальная карта».

Количество специалистов - разработчиков, задействованных в решении задач поддержки ПО – 4 человека.