

Утверждаю

Генеральный директор

ООО "НЕТАРИУМ"

 /Фундукьян С.З.



Netarium.TV

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

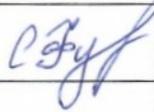
Версия документа: 1.0

Дата: 10.06.2025

Исполнитель:  / Фундукьян С.З.

Программное обеспечение для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»	Версия документа: 1.0
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	Дата: 10.06.2025

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

ДОЛЖНОСТЬ	Ф.И.О.	ПОДПИС Ь	ДАТА
Генеральный директор	Фундукьян Саркис Завенович		10.06.2025г.

Программное обеспечение для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»	Версия документа: 1.0
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	Дата: 10.06.2025

ИСТОРИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

ДАТА	ВЕРСИЯ ПРОГРАММЫ	ОПИСАНИЕ	АВТОР
10.06.2025	5.09	Первая версия документа	Фундукьян С.З.

Программное обеспечение для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»	Версия документа: 1.0
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	Дата: 10.06.2025

СОДЕРЖАНИЕ

1 ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ.....	5
2 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	5
3 СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММЫ.....	5
4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ.....	6
5 ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.....	7
6 ПЕРСОНАЛ КОМПАНИИ-РАЗРАБОТЧИКА ПРОГРАММЫ.....	8
7 ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	9
8 ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	9

Программное обеспечение для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»	Версия документа: 1.0
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	Дата: 10.06.2025

1 ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

ООО – общество с ограниченной ответственностью;

ПО – программное обеспечение.

2 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы, совершенствование программы, информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Поддержание жизненного цикла ПО для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV» осуществляется за счет сопровождения программы и проведения модернизации программы в соответствии с требованиями рынка объектов размещения.

3 СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММЫ

Сопровождение программы необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе систем телевидения на объектах размещения по причине невозможности функционирования программы (аварийная ситуация, ошибки в работе программы, ошибки в работе специалистов конечного заказчика);
- гарантий корректного функционирования программы и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов программы по вопросам эксплуатации по телефону и электронной почте, или письменно по запросу пользователя;
- обеспечения пользователей новыми версиями программы по мере их выхода, возможно, на возмездной основе ;
- обеспечения пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- перевыпуск электронных ключей с целью добавления функционала;
- устранения ошибок в случае их выявления при работе с программой.

Программное обеспечение для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»	Версия документа: 1.0
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	Дата: 10.06.2025

Оказываемые услуги в рамках сопровождения ПО для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»:

- помощь в установке программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программы;
- пояснение функционала ПО для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV», помощь в эксплуатации программы;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программы;
- общие консультации по системным требованиям для обеспечения более высокой производительности работы программы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программы;
- предоставление пользователям новых версий программы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

Проводится постоянная работа по улучшению результативности и эффективности программы в соответствии с потребностями аптечного бизнеса. Проводится рефакторинг программного кода, применяются новые технологии программирования при выпуске новых версий.

Для совершенствования процессов программы проводятся следующие мероприятия:

- вопросы, возникающие во внутренней или внешней среде организации, определяются как возможные для совершенствования и подтверждаются в качестве причин для изменений;
- проводится анализ текущего состояния существующих процессов программы, сфокусированный на тех процессах, которые стимулируют усовершенствования;
- идентифицируются и располагаются по приоритетам цели совершенствования, а также определяются и осуществляются последовательные изменения в процессах программы;

Программное обеспечение для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»	Версия документа: 1.0
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	Дата: 10.06.2025

- проводится мониторинг, и подтверждаются результаты улучшений процессов программы относительно установленных целей совершенствования,

Примечание 1 - Источники информации, обеспечивающие входные данные для изменений, включают в себя: результаты оценки процессов программы, результаты аудитов, отчеты об удовлетворенности пользователей, результативность (эффективность) организационных мер, затраты и качество.

Примечание 2 - Текущее состояние процессов определяться посредством полного тестирования программы.

5 ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Заявки от пользователей фиксируются в системе Service Desc. Заявки идентифицируются в системе. Менеджер проекта анализирует обращения, контролирует их решение.

Последовательность обработки обращения по исправлению ошибок в программе:

- ошибки регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проводится проверка ошибки, действительно ли она имеет место;
- при отсутствии ошибки, пользователю даётся консультация о правилах работы в программе;
- при подтверждении ошибки, вносятся исправления в программу;
- исправления включаются в новую версию программы, которая передаётся пользователям.

Последовательность обработки обращения по доработкам программы:

- заявки на доработку регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проводится анализ заявки на возможность реализации в программе;
- просчитывается экономическая выгода от внедрения доработки, проводится анализ с точки зрения эргономики внедрения новшества, оценивается право внедрения со стороны законодательства, доработка должна соответствовать общей концепции ПО;

Программное обеспечение для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»	Версия документа: 1.0
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	Дата:10.06.2025

- при несоответствии предложения правилам, оговоренным в предыдущем пункте, инициатору даётся обоснованный ответ о невозможности внедрения доработки;
- при соответствии предложения правилам разработки программы, доработка реализовывается с сообщением инициатору о сроках и номере версии программы, в которую будет включена;
- менеджер проекта пробует адаптировать предложение пользователя по доработке программы под требования общей концепции разработки. При успешной адаптации, инициатору сообщается о варианте программного решения по его предложению. Перед началом разработки, проводится согласование итогового решения по заявке.

Если ошибка в программе требует исправления, а не консультации, или заявка содержит предложение о доработке программы, такие обращения так же регистрируются в системе Service Desc. Все обращения сортируются по приоритетам для упрощения анализа тенденций и выработки своевременного решения.

6 ПЕРСОНАЛ КОМПАНИИ-РАЗРАБОТЧИКА ПРОГРАММЫ

В штате компании-разработчика программы, ООО «НЕТАРИУМ», предусмотрены следующие должности для обеспечения поддержания жизненного цикла ПО для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»:

Менеджер проекта – осуществляет анализ бизнес-требований по программе и оценку удовлетворённости пользователей программным продуктом. Менеджер регистрирует обращения пользователей и заказчиков доработок в системе Service Desc, формулирует собственное видение хода разработки программы.

Технический руководитель проекта – определяет концепцию развития программы с технической стороны, совместно с ведущим программистом определяет технологии разработки. Осуществляет мониторинг обращений пользователей, выставляет приоритеты решения проблем и проведения доработок.

Ведущий программист – совместно с техническим руководителем проекта определяет технологии разработки, совместно с системным аналитиком программы разрабатывает решения в программе, интерфейс, алгоритмы работы и пр. Пишет код программы.

Программное обеспечение для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»	Версия документа: 1.0
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	Дата: 10.06.2025

Программисты – пишут код программы в соответствии с техническим заданием.

Системный аналитик – совместно с ведущим программистом разрабатывает техническое задание и др. документы для разработки программы.

Тестировщик – тестирует программу, доработки, фиксирует ошибки.

Технический писатель – оформляет пользовательскую документацию.

Специалист по внедрению и сопровождению – устанавливает программу у конечного заказчика, проводит обучение пользователей, решает проблемы в ходе эксплуатации.

Специалист технической поддержки – принимает обращения пользователей по телефону, электронной почте, решает мелкие технические проблемы, консультирует пользователей по вопросам эксплуатации программы. При возникновении проблем, которые требуют длительного времени для решения, специалист технической поддержки передаёт заявку специалисту сопровождения.

7 ОБРАЩЕНИЕ В СЛУЖБУ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Служба технической поддержки принимает заявки и обращения по тел.: +7 918 667-77-34, по электронной почте: info@netarium.ru .

Время работы службы поддержки:

С понедельника по пятницу: с 9.00 до 17.00 по московскому времени.

Суббота и воскресенье: с 9.30 до 16.30 по московскому времени.

Пожалуйста, заранее подготовьте информацию, необходимую для регистрации заявки:

- название организации;
- ИНН организации;
- контакты (телефон, контактное лицо);
- название программного продукта;
- описание проблемы.

8 ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДОКУМЕНТЫ

Данное руководство разработано с использованием следующих документов и информационных материалов:

Программное обеспечение для организации гостиничного телевидения «Netarium.TV»	Версия документа: 1.0
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	Дата: 10.06.2025

1. ГОСТ 34.201-89 – Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Виды, комплектность и обозначения документов при создании автоматизированных систем.
2. РД 50-34.698-90 – Методические указания. Информационная технология. Комплекс стандартов и руководящих документов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Требования к содержанию документов.
3. ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств.