

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла

программы по продаже билетов, товаров и услуг для автомата
самообслуживания на железнодорожном транспорте

"АПБ-Вояж"

Оглавление

Введение	3
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	3
Техническая поддержка пользователей	3
Проведение модернизации и доработки ПО	4
Информация о персонале, необходимом для выполнения функций технического сопровождения и модернизации ПО	5
Контактная информация	5

Введение

Документ предназначен для описания процессов АО «ТРАНСИНФОСЕТЬ» в части обеспечения поддержания жизненного цикла программы по продаже билетов, товаров и услуг для автомата самообслуживания на железнодорожном транспорте "АПБ-Вояж", в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствования программного обеспечения, а также информации о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программы по продаже билетов, товаров и услуг для автомата самообслуживания на железнодорожном транспорте "АПБ-Вояж" (далее - ПО) осуществляется за счет сопровождения ПО, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- техническая поддержка пользователей;
- проведение модернизации и доработки ПО;

Техническая поддержка пользователей

В целях обеспечения качества оказываемых клиентам услуг, АО «ТРАНСИНФОСЕТЬ» предоставляет своим клиентам круглосуточную службу технической поддержки, которая принимает обращения как по телефону, так и посредством электронной почты и мессенджеров.

Специалисты службы технической поддержки оказывают пользователям консультации по вопросам функционирования и эксплуатации ПО, а также помогают в решении технических проблем, связанных с неисправностями в ПО.

Все запросы, поступающие в службу технической поддержки, регистрируются в специализированном программном обеспечении, с обязательным присвоением уникального номера входящей заявки. Форма регистрации заявки содержит описание сбойной ситуации, время и дату обращения, приоритет и прочие служебные поля необходимые для обеспечения процесса управления жизненным циклом обращения.

ПО "АПБ-Вояж" имеет возможность логирования событий на используемом устройстве. В случае необходимости анализа и разбора сбойных ситуаций с привлечением специалистов поддержки, последние имеют возможность получать файлы записей событий с устройств и анализировать их.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

1. Администрирование ПО "АПБ-Вояж":

- Изменение тарифной сетки (актуализация тарифов, добавление промо-акций);
- Корректировка ошибочных записей регистрации посетителей;
- Добавление новых контрагентов и классов обслуживания;
- Добавление/удаление учетных записей пользователей АРМ БЗ.

2. Установка и настройка программного обеспечения необходимого в работе на АРМ БЗ

3. Предоставление горячей линии 24/7/365:

- Прием и регистрация заявок по вопросу неисправности оборудования;
- Консультации по вопросу работы системы и её функций, связанных с работой оборудования, входящего в состав АРМ БЗ. К таким консультациям относятся: рекомендации по восстановлению работоспособности оборудования, в том числе связанные со сбоями на сети передачи данных, а также консультации по работе и корректному подключению периферийных устройств;
- Устранение замечаний по работе в ПО ПАК АРМ БЗ;

Проведение модернизации и доработки ПО

АО «ТРАНСИНФОСЕТЬ» развивает ПО «Мобильный кассир» в соответствии с собственной дорожной картой для ПО. Новые версии ПО могут включать оптимизацию работы ПО, исправление выявленных ошибок, улучшенный пользовательский интерфейс, а также новые функциональные возможности.

В рамках технического сопровождения ПО пользователям предоставляются новые версии ПО, а также регулярные обновления справочников и баз данных, используемых в процессе эксплуатации ПО и не входящих в состав ПО.

Процесс модернизации и доработки ПО позволяет решать следующие задачи:

- выявление ошибок в функционировании ПО;

- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- прием заявок на внесение изменений и дополнений в ПО;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация ПО по заявкам пользователей;
- модернизация ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обновление эксплуатационной документации;

Информация о персонале, необходимом для выполнения функций технического сопровождения и модернизации ПО

Техническое сопровождение ПО состоит обеспечивают специалисты круглосуточной службы технической поддержки.

Модернизация и доработки ПО выполняются командой разработчиков в соответствии с дорожной картой развития ПО.

Актуализация справочной информации и информации в базах данных осуществляется менеджером проектом.

ИТ-директор отвечает за определение методики разработки ПО и руководство командой разработчиков.

Определение дорожной карты развития продукта осуществляется ИТ-директором и утверждается Генеральным директором.

Контактная информация

Служба технической поддержки принимает заявки по следующим каналам обращений:

- Адрес электронной почты: support@tsi.ru
- Мобильный телефон дежурного инженера: +7 926 009 53 75
- Мессенджеры: +7 926 009 53 75
- Многоканальный тел: 8 (495) 276 08 85