

Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание жизненного цикла

---

**Программного обеспечения контроля посадки пассажиров  
в поезда дальнего следования  
с использованием базовой станции и мобильных терминалов**

«Макс-БМ»

---

**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 программного обеспечения контроля посадки пассажиров в поезда дальнего следования с использованием базовой станции и мобильных терминалов «МАКС-БМ» (далее ПО «МАКС-БМ»), 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 программного обеспечения контроля посадки пассажиров в поезда дальнего следования с использованием базовой станции и мобильных терминалов «МАКС-БМ» (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 «МАКС-БМ» 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:

- 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. АО «ТРАНСИНФОСЕТЬ»

В случае невозможности решения обращения пользователя силами специалистов технической поддержки (1-я линия), обращение передается специалистам 2-й и/или 3-й линий поддержки доступным в рабочее время. ПО «МАКС-БМ» имеет возможность логирования событий на используемом устройстве. В случае необходимости анализа и разбора сбойных ситуаций с привлечением специалистов 2-й и 3-й линий поддержки, последние имеют возможность получать файлы записей событий с устройств и анализировать их.

## **Проведение модернизации и доработки ПО**

АО «ТРАНСИНФОСЕТЬ» развивает ПО «МАКС-БМ» в соответствии с запросами заказчика ПО. Новые версии ПО могут включать оптимизацию работы ПО, исправление выявленных ошибок, улучшенный пользовательский интерфейс, а также новые функциональные возможности.

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;
- 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 проекта.

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

Определение направления 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