

**Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения  
автоматизированного киоска самообслуживания по продаже  
ж.д. билетов в дальнем сообщении "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 автоматизированного киоска самообслуживания по продаже ж.д. билетов в дальнем сообщении "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 автоматизированного киоска самообслуживания по продаже ж.д. билетов в дальнем сообщении "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.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

1. Поддержка по «горячей линии» и регистрация заявок.

Сотрудники технической поддержки производят регистрацию и учет обращений в режиме 24/7/365(366). В состав реквизитов обращений входит дата и время обращения, источник обращения и его контакты, документ-заявка, если таковой имеется, объект обращения (наименование оборудования, содержание обращения (проблему)). Обращению присваивается уникальный учетный номер и сообщается инициатору обращения.

2. Консультационные услуги.

Сотрудники технической поддержки предоставляют экспертные консультации по вопросам эксплуатации оборудования и программного обеспечения:

- консультации по общим вопросам, относящимся к функционально-техническим возможностям оборудования, процедурам по его техническому обслуживанию и эксплуатации (в т.ч. и не относящиеся к восстановлению работоспособности);

- консультации по вопросам функционирования программного обеспечения;

- консультации по причинам отказа оборудования с выдачей рекомендаций по проведению превентивных мер для предотвращения отказов;

- консультации по причинам возникновения сбойных ситуаций в работе программного обеспечения с выдачей рекомендаций по недопущению некорректных результатов работы программного обеспечения;

- консультации по вопросам плановой замены оборудования и программного обеспечения;

- консультации по вопросам конфигурирования, настроек и планового обслуживания оборудования и программного обеспечения;

- другие вопросы, связанные с эксплуатацией оборудования и программного обеспечения Заказчика, обслуживаемого в рамках настоящего Договора.

Консультации поездных бригад и дежурных инженеров осуществляются сотрудниками технической поддержки ежедневно, круглосуточно в течение срока действия настоящего Договора.

3. Другие услуги.

Участие специалистов в совещаниях и рабочих группах по вопросам функционирования ПО производится на основании писем и факсограмм.

В рамках услуг по программному сопровождению сотрудники технической поддержки производят анализ данных, на основании поступающих обращений и других причастных подразделений, и железных дорог.

Дополнительно сотрудники технической поддержки осуществляют круглосуточный мониторинг работы ПО собственными силами.

## **Проведение модернизации и доработки ПО**

Работы по развитию программного обеспечения выполняются на основании заявок Заказчика. Работы по адаптации программного обеспечения к изменениям в работе АСУ «Экспресс-3» производятся на основании информационных писем или обращений представителей Заказчика. После проведения внесения изменений в ПО Исполнитель предоставляет Заказчику эксплуатационную документацию, в которой отражены произведенные изменения.

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.

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, 8-800-100-5308