**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**«СЕРВИС ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Зеленоградск, 2024

Оглавление

[Общие положения 3](#_Toc162001931)

[Функциональные характеристики программы 3](#_Toc162001932)

[Основные технические требования к рабочей станции, на которой инсталлируется программа 4](#_Toc162001933)

[Комплект поставки программного обеспечения 4](#_Toc162001934)

[Установка, запуск и удаление программы 4](#_Toc162001935)

[Поддержка и сопровождение ПО 5](#_Toc162001936)

[Действия в аварийных ситуациях 5](#_Toc162001937)

[Модернизация ПО 6](#_Toc162001938)

[Транспортирование и хранение ПО 7](#_Toc162001939)

[Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку жизненного цикла ПО 8](#_Toc162001940)

# Общие положения

Полное название программного обеспечения: Сервис обработки обращений

На программное обеспечение Сервис обработки обращений (далее – ПО) получено свидетельство о Государственной регистрации программ для ЭВМ № 2010611007. Зарегистрировано в Реестре программ для ЭВМ – 02.02.2010.

Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «Призма» (сокращенное наименование ООО «Призма»);

ОГРН: 1077760262480;

ИНН/КПП: 3900015020/390001001;

Юридический адрес: РФ, 238530, Калининградская обл., м.о. Зеленоградский, г. Зеленоградск, ул. Зеленоградская, д. 6;

Фактический адрес: РФ, 238530, Калининградская обл., м.о. Зеленоградский, г. Зеленоградск, ул. Зеленоградская, д. 6;

Телефон: 8-800-775-60-35;

Электронная почта: it-prizma@mail.ru;

WEB: https://prisma-company.ru/

# Функциональные характеристики программы

ПО Сервис обработки обращений создано специально для организации работы службы технической поддержки. Данное ПО помогает автоматизировать и упростить работу специалистов службы поддержки. Также данное ПО позволяет архивировать и просматривать завершенные и поступившие обращения, что позволит улучшить качество предоставляемых услуг.

Важным аспектом является возможность обрабатывать обращения в рамках регламента, что позволяет минимизировать дополнительную работу программистов и системных администраторов в случае, если проблему можно решить самостоятельно, т.е. без изменения программных продуктов компании.

# Основные технические требования к рабочей станции, на которой инсталлируется программа

Операционная система: Windows, macOS, Linux, Chrome OS, Android 9 или iOS 10.

Процессор: Intel Pentium 4 или более поздняя версия с поддержкой SSE2 или ARM процессор с поддержкой инструкций ARMv8.

Оперативная память: 2 ГБ.

Жесткий диск: свободное место не менее 200 МБ.

Интернет-соединение: для загрузки и обновления браузера необходимо подключение к Интернету.

Экран: минимальное разрешение экрана 1280×720 пикселей.

Видеокарта: требуется поддержка аппаратного ускорения видео.

# Комплект поставки программного обеспечения

В комплект поставки ПО входит электронный дистрибутив ПО.

# Установка, запуск и удаление программы

Клиентская часть приложения не требует установки. Запуск приложения происходит при переходе на веб – страницу в любом удобном браузере.

Серверная часть приложения (Инструкция по развертыванию)

# Поддержка и сопровождение ПО

Поддержка и сопровождение могут включать в себя следующие мероприятия:

‒ Актуализацию (обновление) версии ПО;

‒ Обработку запросов (переданных посредством электронной почты или телефонной связи) и устранение замечаний, связанных с некорректной работой ПО;

‒ Консультации по работе с ПО (консультации сотрудников и администраторов по вопросам, связанным с функциональными возможностями ПО, эффективным использованием ПО, обслуживанием и администрированием ПО и т.д.);

‒ Актуализацию документации ПО.

# Действия в аварийных ситуациях

При неисправности технических средств рабочей станции (системный блок, монитор, манипулятор «мышь», клавиатура, отсутствие напряжения в сети электропитания) необходимо обратиться к администратору, ответственному за техническое сопровождение средств вычислительной техники.

Если в процессе работы ПО перестает реагировать на действия пользователей, то следует обратиться к администратору. Если администратор не может самостоятельно устранить нештатную ситуацию, необходимо обратиться в службу технической поддержки.

Контакты службы поддержки:

1. Телефон: 8-800-775-60-35;
2. Электронная почта: it-prizma@mail.ru;

#

# Модернизация ПО

В рамках модернизации ПО осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии (релизы) ПО.

Процедура обновления ПО

1. Авторизоваться с правами администратора на главном сервере
2. Прописать команду с правами администратора *docker pull*
3. Прописать команду с правами администратора *docker compose restart --build*

Пользователи могут влиять на модернизацию ПО, направляя предложения по усовершенствованию программы на электронную почту it-prizma@mail.ru. Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации проводятся:

* Выявление и исправление ошибок в функционировании ПО;
* Прием заявок от конечных пользователей на внесение изменений и дополнений в ПО;
* Оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявках пользователей;
* Модернизация ПО с использованием заявок конечных пользователей;
* Модернизация ПО в связи с изменением законодательства, стандартов и т.п.;
* Предоставление конечному пользователю новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
* Обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

# Транспортирование и хранение ПО

ПО не требует особых условий хранения и транспортирования, т.к. распространяется по сети Интернет.

# Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку жизненного цикла ПО

Для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО в ООО «ПРИЗМА» имеются 8 сотрудников:

1. Менеджер проектов отдела разработки ПО (руководитель) – 1 чел.
2. Ведущий разработчик – 2 чел.
3. Разработчик – 2 чел.
4. Инженер по контролю качества ПО – 2 чел.
5. Системный администратор – 1 человек