



**ПО «СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРАМИ «ВЕЛЕС»»**

**Описание процессов, обеспечивающих**

**поддержание жизненного цикла, в том**

**числе устранение неисправностей и**

**совершенствование, а также информацию о**

**персонале, необходимом для обеспечения**

**такой поддержки, программного**

**обеспечения «Система управления**

**контакт-центрами «Велес»»**

## Содержание

Введение .....	3
1 Информация о процессе разработки и сопровождения .....	3
1.1 Информация о процессе разработки.....	3
1.2 Информация о процессе сопровождения .....	4
2 Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	4
3 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения .....	5
Сокращения и термины.....	7

## **Введение**

В данном документе описываются процессы по устранению неисправностей и совершенствованию программного обеспечения «Система управления контакт-центрами «Велес»», а также информация о технической поддержке и персонале, необходимым для выполнения данной поддержки.

### **1 Информация о процессе разработки и сопровождения**

#### **1.1 Информация о процессе разработки**

Программное обеспечение «Система управления контакт-центрами «Велес»» разрабатывается российской компанией ООО «Джилаб» по адресу: Москва, ул. Орджоникидзе, д. 11, стр. 11, БЦ «АВС Эстейт».

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций как для реализации различных бизнес-функций, так и в части поддержки новых периферийных модулей;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация программного обеспечения «Система управления контакт-центрами «Велес»» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Джилаб». Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

## **1.2 Информация о процессе сопровождения**

Сопровождение ПО «Система управления контакт-центрами «Велес»» осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения – ООО «Джилаб». Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;
- консультирование по работе в ПО.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по адресу «[info@g-lab.ru](mailto:info@g-lab.ru)» или на персональную почту менеджера проекта, который выделяется на каждого Заказчика. Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 9:00 до 20:00 по московскому времени.

## **2 Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержка жизненного цикла ПО «Система управления контакт-центрами «Велес»» осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком. Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг конечным клиентам организации Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы) и обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функциональности. Сопровождение системы также включает в себя проведение модернизаций системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе. Модернизация системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий

программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

### **3 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения**

В состав персонала, необходимого для обеспечения эксплуатации, должны входить:

- инженер отдела сопровождения программного обеспечения – зависит от количества эксплуатируемых в финансовой организации устройств.;
- администратор ОС – 1 чел.

В состав персонала, необходимого для поддержания Системы в функциональном состоянии, должны входить:

- менеджер проекта – 1 чел.;
- сотрудник службы информационный безопасности;
- инженер отдела мониторинга – зависит от количества эксплуатируемых в финансовой организации устройств;
- технический писатель – 1 чел.

Состав персонала для обеспечения эксплуатации приведен в таблице 1.

Таблица 1. Состав персонала для обеспечения эксплуатации

<b>Роль</b>	<b>Количество</b>	<b>Квалификация</b>
Администратор ОС	1 чел.	Квалификация системного администратора; Навыки администрирования операционных систем семейства Windows и Linux.
Инженер отдела сопровождения программного обеспечения	Зависит от количества эксплуатируемых в финансовой организации устройств	Навыки работы с модулями телефонии, эксплуатируемыми в организации. Навык работы с чат-ботами,

		эксплуатируемыми в организации
Менеджер проекта	1 чел.	Классификация руководителя проекта. Навыки управления проектами
Инженер отдела мониторинга	Зависит от количества эксплуатируемых в финансовой организации устройств.	Навыки работы с модулями телефонии, эксплуатируемыми в организации. Навык работы с чат-ботами, эксплуатируемыми в организации
Сотрудник службы информационный безопасности	1 чел.	Навыки построения сетевой инфраструктуры, удовлетворяющей требованиям сетевой связанности и безопасности Заказчика
Технический писатель	1 чел.	Подготовка технической документации по системе, знание внутренних отраслевых и нормативных актов по подготовке и внедрению ПО

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач. В системе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли. Поддержка и администрирование системы могут осуществляться как непосредственно сотрудниками Заказчика, так и согласно договору поддержки сотрудниками ООО «Джилаб» совместно с профильными подразделениями Заказчика: специалисты организации обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

### Сокращения и термины

<b>Термин/Сокращение</b>	<b>Определение/Расшифровка</b>
ОС	Операционная система
ООО	Общество с ограниченной ответственностью
ПО	Программное обеспечение