



Процессы жизненного цикла программного обеспечения

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение «СУРДО-ПОМОЩЬ»: система общения для людей с нарушенным слухом предназначено для помощи глухим и слабослышащим, реализовано в виде мобильного приложения на Android, в которое входят функции по распознаванию речи для глухих и слабослышащих, видеозвонок сурдопереводчикам и перевод речи или текста на русский жестовый язык (РЖЯ) при помощи виртуального сурдопереводчика.

Основные функции сервиса, такие как перевод речи в текст, видеозвонок и перевод текстов на РЖЯ виртуальным сурдопереводчиком могут быть реализованы и интегрированы в сторонние информационные системы по средствам API.

В функциональные возможности программного обеспечения входят:

Мобильное приложение на Android:

1. Распознавание речи и отображение её в текстовом виде
2. Озвучивание текста в чате.
3. Видеозвонок сурдопереводчику
4. Перевод речи/текста на русский жестовый язык виртуальным сурдопереводчиком
5. Распознавание тактильного алфавита с помощью камеры смартфона пользователя
6. Выбор сцены и одежды виртуального сурдопереводчика
7. Личный кабинет возможностью удалить, выйти из профиля, пополнить баланс

1.1. Термины и сокращения.

| Сокращение: | Расшифровка сокращения: |
|------------------------------|--|
| Программное обеспечение (ПО) | Программное обеспечение «СУРДО-ПОМОЩЬ». |
| Разработчик | Правообладатель ПО – ООО «Сенсор-Тех» |
| Пользователь | Физическое лицо, получившее доступ к ПО. |

1.2. Язык программирования.

Языками программирования для ПО «СУРДО-ПОМОЩЬ для Android разработки является язык программирования Kotlin.

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла ПО «СУРДО-ПОМОЩЬ» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки сервиса и по заявкам Пользователей.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала моб-приложения в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения;
- Устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);

- Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

Отдельно стоит отметить, что в рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций пользователям ПО по их запросу.

2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение ПО включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

2.3. Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам установки,

администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер +7(499)550-01-86. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@sensor-tech.ru.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в системе.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3 (посредством телефонного разговора/переписки по электронной почте и т.д.).

4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить техническое предложение в портал технической поддержки на электронную почту info@sensor-tech.ru. Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО в обновлении.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы с мобильным устройством (с операционной системой Android) на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администратор ПО - лицо, имеющее доступ к администрированию и сопровождению ПО, к которому предъявляются следующие требования:

- Опыт администрирования Linux более 1 года;
- Обладание такими навыками, как: Linux, Python, Bash, Git;

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое Разработчиком системы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения;
- документация по эксплуатации программного обеспечения.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки (в т.ч. технической) пользователей ПО и модернизации ПО, соответствующие следующим требованиям:

- опыт технической поддержки пользователей;
- технической консультации пользователей;
- опыт удаленного решения технических проблем;
- опыт приема заявок по почте;
- опыт приема заявок в телефонном режиме 24/7;
- умение распределять заявки между исполнителями (2я, 3я линия поддержки);
- знания и опыт JIRA.

Создание, внесение изменений, модернизация ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Сенсор-Тех».

Персонал (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.