

## **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 мобильных и веб-приложений, в которые входят функции по распознаванию речи для глухих и слабослышащих, видеозвонок сурдопереводчикам и перевод речи/текст 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:

#### **Мобильные приложения на IOS/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 дактильного алфавита с помощью камеры смартфона пользователя
6. Выбор сцены и одежды виртуального сурдопереводчика
7. Личный кабинет возможностью удалить/выйти из профиля, пополнить баланс

#### **Веб-приложение:**

1. Распознавание речи и отображение её в текстовом виде

2. Видеозвонок сурдопереводчику
3. Перевод речи/текста на русский жестовый язык виртуальным сурдопереводчиком
4. 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 Веб-разработки являются:

Языки программирования: html/css/js

Android разработки:

Язык программирования: Kotlin

iOS разработки:

Язык программирования: Swift 5

## 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 веб-приложения и моб-приложений 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](mailto: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](mailto: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 персональным компьютером (веб-браузерами)/мобильным устройством (с операционной системой Android/iOS) 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.