



Общество с ограниченной ответственностью «ТМ Автоматика»

347900, Ростовская область, г. Таганрог,
пер. Донской 52.
ОГРН 1226100026096,
ИНН 6154163535, КПП 615401001.
Тел. +7 (863) 256-95-90,
Моб.+7(918) 500-90-38.
Email: office@tmavt.ru
<http://tmavt.ru>

"ТМ: Онлайн-калькулятор", версия 1.0.

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Настоящее Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование, а также информацию о персонале необходимом для обеспечения такой поддержки. При полном или частичном копировании или использовании материалов данного Руководства в любой форме обязательна ссылка на первоисточник со следующим упоминанием:

Официальный сайт www.tmavt.ru, © ООО «ТМ Автоматика», Все права защищены.

Оглавление

1. Введение.....	3
1.1. Термины и определения.....	3
1.2. Характеристики	3
1.3. Функциональные характеристики	3
2. Информация о процессе разработки и сопровождения	4
2.1. Информация о процессе разработки	4
2.2. Информация о процессе сопровождения	4
2.3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	5
3. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного	5
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения	6
4.1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения стороны Разработчика	6
4.2. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения со стороны Клиента	7
5. Контакты разработчика и режим работы	7

«ТМ: Онлайн-калькулятор», версия 1.0.

1. Введение

«ТМ: Онлайн-калькулятор» стоимости социального обслуживания на дому – это блок, который встраивается в сайт Центра социального обслуживания населения и позволяет рассчитать размер оплаты за социальные услуги с учетом среднедушевого дохода, льгот и необходимого набора социальных услуг.

1.1. Термины и определения

Разработчик - ООО «ТМ Автоматика».

ПО или **Программа** - программа «ТМ: Онлайн-калькулятор», версия 1.0.

Клиент – учреждение социального обслуживания, разместившее на сайте ПО, или специалист учреждения, отвечающий за установку, настройку и поддержание работоспособности ПО на стороне Клиента.

Пользователь – посетитель сайта Клиента.

1.2. Характеристики

- Любой посетитель сайта ЦСОН может анонимно рассчитать ежемесячную стоимость обслуживания.
- Посетитель сайта может анонимно подобрать социальные услуги исходя из своих предпочтений и финансовых возможностей.
- На странице доступны подсказки для правильной работы с калькулятором.
- Все расчеты производятся в соответствии с 442-ФЗ с учетом льгот получателя социальных услуг.
- После расчета Пользователь может автоматически оставить заявку Клиенту на социальное обслуживание.
- Подключение калькулятора требует минимальных изменений сайта ЦСОН.

1.3. Функциональные характеристики

1. Возможность загрузки цен через API
2. Интеграция с ИС "Учет клиентов ЦСО"
3. Встраивания на сайт в виде фрейма – не требуется доработок со стороны заказчика.
4. Возможность получения заявок на обслуживание на email Клиента с копией на email Пользователя.

2. Информация о процессе разработки и сопровождения

2.1. Информация о процессе разработки

Программа «ТМ: Онлайн-калькулятор», версия 1.0., разработанная ООО «ТМ Автоматика», включена в реестр отечественного ПО. Реестровая запись [№20811 от 26.12.2023](#) произведена на основании поручения Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от [26.12.2023](#) по протоколу заседания экспертного совета от [19.12.2023 №844пр.](#)

Процесс разработки включает в себя:

1. Анализ требований Клиентов и Пользователей и определение функциональных возможностей программы.
2. Проектирование пользовательского интерфейса и функциональной архитектуры программы.
3. Разработку программного кода программы, включая создание алгоритмов расчета стоимости социальных услуг.
4. Тестирование и отладку программы, включая проверку соответствия функциональных требований и корректность работы в различных условиях.
5. Оптимизация производительности программы и улучшение пользовательского опыта.
6. Релиз и поддержку программы, включая обновления и исправления ошибок.

Создание, изменение, модернизация программы «ТМ: Онлайн-калькулятор», версия 1.0., осуществляются силами ООО «ТМ Автоматика». Выпуск новых версий осуществляется в случае необходимости добавления нового функционала, изменения законодательства РФ и субъектов РФ, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у Клиентов или конечных Пользователей.

2.2. Информация о процессе сопровождения

Сопровождение программы «ТМ: Онлайн-калькулятор», версия 1.0. осуществляется компанией разработчиком ООО «ТМ Автоматика». Процесс сопровождения программы «ТМ: Онлайн-калькулятор», версия 1.0. включает в себя следующие этапы:

- техническую поддержку Клиентов;
- устранение неисправностей;
- помощь в добавлении фрейма на страницу сайта Клиента;
- консультирование Клиентов по работе в ПО.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направить по:

- телефону **8 (863) 256-95-90**
- адресу электронной почты технической поддержки office@tmavt.ru.

Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

2.3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Клиентом на электронную почту Разработчика: office@tmavt.ru. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Клиента. Клиент в этом случае обязуется предоставить информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

1. Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Клиента.

3. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Для поддержания жизненного цикла программы «ТМ: Онлайн-калькулятор», версия 1.0. используются различные методы и стратегии. Одной из таких стратегий является регулярное обновление и исправление ошибок, которые могут быть выявлены Клиентами и Пользователями. Эти обновления размещаются на сервере Разработчика силами Разработчика и не требуют действий со стороны Клиента.

Другой важной стратегией является анализ требований пользователей и добавление новой функциональности в программу в соответствии с этими требованиями. Это может включать в себя добавление новых инструментов, улучшение существующих функций и т.д.

Также для поддержания жизненного цикла программы необходимо обеспечивать ее совместимость с новыми интернет-браузерами и операционными системами. Это помогает сохранять актуальность программы и обеспечивать ее работоспособность на новых платформах.

«ТМ: Онлайн-калькулятор», версия 1.0.

Оптимизация производительности Программы и улучшение ее работы также являются важными стратегиями. Это может включать в себя оптимизацию алгоритмов, улучшение интерфейса и т.д.

Предоставление технической поддержки Клиентам также является важным аспектом поддержания жизненного цикла программы. Это включает в себя решение проблем и ответы на вопросы Клиентов.

4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

4.1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения стороны Разработчика

Поддержку работоспособности программы «ТМ: Онлайн-калькулятор», версия 1.0. со стороны Разработчика обеспечивают:

- Руководитель проекта: инженер-программист – 1 человек;
- Программист: разработчики Web и мультимедийных приложений – 1 человек;
- Тестировщик: специалист по тестированию и сопровождению ПО – 1 человек;
- Специалист технической поддержки: специалист по тестированию и сопровождению ПО – 1 человек;

Руководитель проекта отвечает за сбор требований по доработке и исправлению ПО, постановку задачи команде разработки и тестирования программы, осуществляет контроль исполнения задач. Он должен иметь знания в области программирования, архитектуры ПО.

Программист отвечает за написание кода и создание новых функций и возможностей ПО. Он должен иметь знания в области программирования, а также понимать особенности работы web-приложений.

Тестировщик проверяет работу программы на соответствие техническому заданию и на наличие ошибок. Он имеет знания в области тестирования программного обеспечения и умеет использовать различные инструменты для тестирования. Так же тестировщик отвечает за написание и поддержание в актуальном состоянии руководства пользователя в форме всплывающих подсказок на сайте.

Специалист технической поддержки отвечает за решение проблем Клиентов и предоставление им технической поддержки. Он имеет знания в области работы с программным обеспечением, а также умеет общаться с пользователями Программы и решать возникшие проблемы.

«ТМ: Онлайн-калькулятор», версия 1.0.

4.2. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения со стороны Клиента

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку Программы на стороне Клиента, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Windows и Linux (включая отечественные).

Специалист ЦСОН (Клиент), отвечающий за поддержание работоспособности сайта ЦСОН и отвечающий за размещение модуля Программы на сайте ЦСОН должен обладать навыками работы с той системой, которая использована для создания сайта ЦСОН.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо зайти на сайт Клиента, установившего ПО, заполнить необходимые данные, в случае затруднений воспользоваться всплывающими подсказками.

5. Контакты разработчика и режим работы

ООО «ТМ Автоматика»

Юридический адрес: 347900, Ростовская обл., г. Таганрог, пер. Донской 52.

Почтовый адрес: 347900, Ростовская обл., г. Таганрог, пер. Донской 52.

ОГРН 1226100026096,

ИНН 6154163535, КПП 615401001.

Тел./Факс 8 (863) 256-95-90,

Сот. 8 (918) 500-90-38

office@tmavt.ru

Режим работы: По рабочим дням с 9:00 до 18:00