

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения, в том числе устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование
программного обеспечения**

Оглавление

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения
3. Краткое описание процессов
 - 3.1. Процессы реализации (разработки) ПО
 - 3.2. Процессы поддержки ПО
4. Техническая поддержка программного обеспечения
5. Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения
6. Сведения о персонале и местах размещения инфраструктуры

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) «Чат Рунета» обеспечивается за счет его обновления и совершенствования по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации. Это включает в себя постоянное развитие, добавление новых возможностей и поддержание актуальности программного продукта.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «Чат Рунета», устраняются специалистами службы технической поддержки по запросам пользователей. Обращения обрабатываются оперативно, и неисправности устраняются в кратчайшие сроки, обеспечивая бесперебойную работу системы.

Неисправности устраняются следующими способами:

- **Обращение пользователей в службу технической поддержки:** пользователи могут сообщать о проблемах через электронную почту support@chatru.net или онлайн-чат.
- **Анализ и обработка обращений:** специалисты поддержки фиксируют неисправности и передают их в отдел разработки.
- **Исправление ошибок:** команда разработчиков воспроизводит проблему, проводит анализ и вносит необходимые исправления.
- **Тестирование исправлений:** после внедрения исправлений проводится внутреннее тестирование для проверки работоспособности.
- **Выпуск обновлений:** обновления разворачиваются на сервере с уведомлением пользователей при необходимости.

3. Краткое описание процессов

3.1. Процессы реализации (разработки) ПО

Процессы реализации (разработки) ПО включают следующие этапы:

- **Проектирование:** разработка архитектуры системы, определение функциональных требований и спецификаций.
- **Разработка ПО:** написание исходного кода, создание модулей и компонентов системы.
- **Тестирование:** проведение модульных, интеграционных и системных тестов для обеспечения качества и надежности ПО.
- **Внедрение (поставка):** развёртывание системы на серверных мощностях, подготовка к эксплуатации.
- **Документирование:** создание и обновление технической и пользовательской документации.

3.2. Процессы поддержки ПО

Процессы поддержки ПО включают:

- **Менеджмент конфигурации ПО:** управление версиями, контроль изменений, обеспечение целостности и согласованности всех артефактов ПО.
- **Процесс решения проблем в ПО:** обработка обращений пользователей, выявление и устранение ошибок и неисправностей.
- **Эксплуатация:** мониторинг работы системы, обеспечение бесперебойного функционирования.
- **Обучение и квалификация персонала:** регулярное повышение квалификации сотрудников, обучение новым технологиям и инструментам.
- **Поддержка версий и доработка:** выпуск обновлений, улучшений функционала, адаптация к новым требованиям.
- **Устранение сбойных ситуаций:** оперативное реагирование на инциденты, восстановление работоспособности системы.

4. Техническая поддержка программного обеспечения

Вопросы, возникающие в ходе работы с сервисом «Чат Рунета», следует направлять в службу поддержки через следующие каналы:

1. **Онлайн-чат технической поддержки:** [https://t.me/ChatRu_group] https://t.me/ChatRu_group
2. **Официальный Telegram-канал:** [https://t.me/ChatRu_net] https://t.me/ChatRu_net
3. **Электронная почта:** support@chatru.net

Время обращения в техническую поддержку для получения услуг: по рабочим дням с 10 до 18 мск.

Разработчик обрабатывает заявку по устранению ошибки в течение периода от 20 минут до 72 часов с момента обращения, в зависимости от тяжести проблемы.

5. Проведение модернизации (усовершенствование) программного обеспечения

Программное обеспечение «Чат Рунета» планомерно развивается: в нем появляются новые возможности и функции. В рамках модернизации осуществляется модификация программы и выпускаются новые версии.

Процесс решения проблем в ПО

Пользователи могут направлять предложения по усовершенствованию продукта на портал технической поддержки или по электронной почте. Каждое предложение рассматривается, и в случае признания его целесообразности и соответствующим требованиям, в ПО вносятся соответствующие изменения.

6. Сведения о персонале и местах размещения инфраструктуры

6.1. Данные о персонале, задействованном в процессе разработки

- **Количество сотрудников: 1**

- **Квалификация:** разработчик с опытом работы в области веб-разработки, искусственного интеллекта и машинообучения.

6.2. Данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения

- **Количество сотрудников: 1**

6.3. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки

- **Адрес:** г. Москва, ул. Островитянова, дом № 4

6.4. Фактический адрес размещения разработчиков

- **Адрес:** 117513, г. Москва, ул. Островитянова, дом № 4

6.5. Фактический адрес размещения службы поддержки

- **Адрес:** 117513, г. Москва, ул. Островитянова, дом № 4

Контактная информация:

- **Электронная почта:** info@chatru.net

- **Сайт:** <https://chatru.net>