**Мультимедийное ядро Sentinel**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

**1 ТЕРМИНЫ И ОБОЗНАЧЕНИЯ**

|  |  |
| --- | --- |
| **Термин, сокращение** | **Определение** |
| **Программа** | Программное обеспечение «Мультимедийное ядро Sentinel» |

**2 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ**

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок по заявкам заказчиков, консультации по вопросам эксплуатации Программы, техническая поддержка.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- консультация и помощь в подборе рекомендуемого серверного оборудования

- консультация по выбору программного окружения операционной системы

- помощь в настройке

- помощь в администрировании

- помощь в сопровождении автоматических обновлений

- помощь в настройке ручных обновлений

- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления

- пояснение функционала модулей Программы

- помощь в эксплуатации

**3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть устранены тремя способами:

- устная консультация специалиста технической поддержки по запросу пользователя

- удаленное подключение к панели администратора системы специалистом технической поддержки

- обновление версии программного обеспечения

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос, содержащий тему запроса, суть (описание) и снимок экрана со сбоем.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;

- 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 Заказчиком посредством обращения по электронной почте на электронный адрес [support@5gen.ru](mailto:support@fivegen.ru).

Специалист технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса, специалист технической поддержки меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

**4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ**

В Программе регулярно появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов сервера, обновляется интерфейс, добавляется расширенный функционал взаимодействия с внешними система, в обработке мультимедийных данных. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [support@5gen.ru](mailto:support@fivegen.ru). Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

**5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ**

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно связаться одним из следующих способов:

* Сайт: [https://5gen.ru](https://fivegen.ru)
* Телефон: +7(495)274-08-34
* Email: [support@5gen.ru](mailto:support@fivegen.ru)

**6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ**

**6.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей**

Пользователи Программы должны следующими знаниями и навыками:

* обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
* обладать опытом работы с электронными документами;
* обладать опытом работы с Unix-системами;
* иметь опыт использования web-браузеров;
* знать свои должностные обязанности;
* прочитать инструкции по установке Программы, эксплуатации Программы.

**6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

* продвинутое опыт работы с Unix-системами;
* знание bash / shell script;
* знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ней.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

Фактический адрес размещения инфраструктуры: г. Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 26с5

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Москва, ул. Усачёва 35с1

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: г. Москва, ул. Усачёва 35с1