**МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ**

**«ZT»**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание**

Инв. № подл.

Подп. и дата

Взам. инв. №

Инв. № дубл.

Подп. и дата

**жизненного цикла программы**

**Листов\_11**

2021

**АНОТАЦИЯ**

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы «ZT», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации и совершенствование программного обеспечения.

СОДЕРЖАНИЕ

[1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММЕ 4](#_Toc79052153)

[1.1 Обозначения и наименования программы 4](#_Toc79052154)

[1.2 Назначение программы 4](#_Toc79052155)

[2. ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА 5](#_Toc79052156)

[3. ОПИСАНИЕ ПРОЦССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА 6](#_Toc79052157)

[2.1 Определение требований 6](#_Toc79052158)

[2.2 Разработка программы 6](#_Toc79052159)

[2.3 Эксплуатация программы 7](#_Toc79052160)

[2.4 Прекращение эксплуатации 8](#_Toc79052161)

[4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ДАННЕЫ О ПРОИЗВОДИТЕЛЕ ПРОДУКТА 9](#_Toc79052162)

[5. ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ 10](#_Toc79052163)

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММЕ

## Обозначения и наименования программы

Наименование программы – «ZT»

## Назначение программы

Программа «ZT» предназначена для приема входящих аудио и видео вызовов с таксофонов и видеотерминалов, расположенных на территории исправительных учреждений ФСИН. Мобильное приложение позволяет поддерживать связь между людьми, которые находятся в ИУ и их ближайшими родными, родственниками, которые находятся на свободе.

Мобильное приложение предоставляет пользователю:

* Авторизация по номеру телефона;
* Авторизацию по логину и паролю (для уже существующих пользователей);
* Выбор страны. Если пользователь не из России, то он может выбрать свою страну;
* Возможность добавлять и редактировать банковскую карту, с возможностью пополнять счёт для осуществления звонков;
* Возможность принимать аудио-звонки;
* Возможность принимать видео-звонки;
* Возможность запрашивать обратный звонок для связи с отделом поддержки пользователей;
* Возможность просматривать журнал звонков;
* Возможность редактировать данные, просматривать контент.

1. ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Жизненный цикл программы включает в себя следующие стадии:

* определение требований;
* разработка программы;
* эксплуатация;
* прекращение эксплуатации.

Стадии жизненного цикла реализуются последовательно. Каждая стадия жизненного цикла включает в себя определённый набор процессов для её реализации.

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

### Определение требований

Данная стадия является начальной на этапе жизненного цикла программы. Для её реализации руководство фирмы, совместно с менеджером проекта осуществляют сбор и анализ сведений, о потребности в данном продукте со стороны потенциального потребителя, после чего принимают решение о целесообразности разработки программы. На основании анализа сведений и взаимодействия с потенциальным потребителем, менеджер продукта определяет функциональные возможности и технические характеристики программы. Далее менеджер проекта совместно с IT-отделом и отделом разработки ПО утверждают ТЗ. Вышеуказанные процессы реализуются при помощи постоянно действующего персонала фирмы в составе:

* руководитель фирмы-1 чел., генеральный/исполнительный директор;
* менеджер проекта-1 чел;
* руководитель коммерческого блока-1 чел;
* отдел разработки ПО-1 чел., руководитель отдела/зам. руководителя;
* IT отдел-1 чел., руководитель отдела/зам. руководителя;
* системный аналитик/технический писатель-1 чел.

### Разработка программы

Разработкой программы занимается отдел разработки ПО, на основании требований утверждённого ТЗ. На начальном этапе руководитель отдела разработки производит декомпозицию ТЗ и выдаёт ЧТЗ непосредственным исполнителям для реализации программных модулей и сервисов, как составных частей программы. В процессе разработки допускается корректировка ТЗ по согласованию отдела разработки ПО и менеджера проекта, как внутреннего заказчика.

После окончания разработки, программа проходит тестирование на корректность функционирования, по результатам которого производится устранение выявленных недостатков. Процесс тестирования производится силами и средствами фирмы разработчика, совместно с менеджером проекта.

После исправления всех недостатков и замечаний, производится окончательное тестирование и принимается решение о серийном внедрении программы на стороне потребителей.

* Процесс разработки тестирования и внедрения осуществляется силами и средствами фирмы при помощи постоянно действующего штата сотрудников, а именно:
* Сотрудники отдела разработки ПО-3 чел.;
* Тестировщик ПО-1 чел.;
* Сотрудники IT-отдела-2 чел.;
* Менеджер проекта-1чел.

### Эксплуатация программы

На протяжении всей стадии эксплуатации программы, производитель осуществляет техническую поддержку пользователям, а именно:

* приём и обработку обращений от пользователей по факту не корректного функционирования или полного отказа мобильного приложения;
* оперативное устранение указанных в обращении неисправностей;
* выполнение профилактического контроля работоспособности мобильного приложения.
* сбор сведений от ИУ о концептуальных недостатках мобильного приложения и проведение доработок по расширению функциональных возможностей и совершенствованию логики работы системы, путём изменения исходных кодов программных модулей и сервисов, с последующим обновлением программы в App Store.

В случае выявления каких-либо неисправностей в работе мобильного приложения, пользователю необходимо сделать обращение в службу технической поддержки производителя.

Сотрудник Call-центра фиксирует обращение и передаёт информацию менеджеру проекта. Менеджер проекта доводит информацию до соответствующего технического подразделения. После устранения дефектов в работе, сотрудник Call-центра оповещает об этом ИУ.

В случае выпуска и перехода на обновлённую версию, производитель обеспечивает доступ пользователям к обновленному руководству пользователя. Окончательный переход на новую версию программы осуществляется на основании анализа количества и характера поступающих от пользователей заявок о корректности функционирования, удобстве эксплуатации и надёжности.

### Прекращение эксплуатации

Решение о прекращении эксплуатации программы принимается руководством фирмы по согласованию с эксплуатирующими ведомствами. Данный процесс завершает жизненный цикл программы. О данном решении оповещаются ИУ, после чего прекращается техническая поддержка. Материалы, относящиеся к программе, передаются в архив для возможности возобновления применения

1. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ И ДАННЕЫ О ПРОИЗВОДИТЕЛЕ ПРОДУКТА

Наименование: ООО «Защищенные Телекоммуникации»

Почтовый адрес: 300041 г. Тула, ул. Пушкинская, д. 23-23А, 3 этаж

Телефоны: +7 (487) 260-43-21.

Электронная почта: info@zt.ru.

Вэб сайт: https://www.zt.ru

1. ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

ИУ - исправительное учреждение

ФСИН - федеральная служба исполнения наказаний

ПО - программное обеспечение

ТЗ-техническое задание

ЧТЗ-частное техническое задание

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Лист регистрации изменений | | | | | | | | | |
| Номера листов (страниц) | | | | | Всего листов (страниц)  в докум. | №  документа | Входящий № сопрово-дительного документа и дата | Подп. | Дата |
| Изм. | изменен-ных | заменен-ных | новых | аннули-рован-ных |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |