

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор ООО «Центр-инвест ИТ»

\_\_\_\_\_ Дорошкевич Е. В.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2025 г.

## **ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «СМС-Анализатор»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
программы

# **Оглавление**

1. Общие сведения.....	3
1.1. Обозначение и наименование программы.....	3
1.2. Назначение программы и цель системы.....	3
2. Поддержание жизненного цикла ПО.....	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	3
4. Совершенствование ПО.....	4
5. Техническая поддержка ПО.....	4
6. Информация для персонала, работающего с ПО «СМС-Анализатор»..	5

## **1. Общие сведения**

### **1.1. Обозначение и наименование программы**

Полное наименование: программное обеспечение «**СМС-Анализатор**».

Краткое наименование: ПО «**СМС-Анализатор**».

Версия продукта: 1.0.

Язык: Русский.

Исключительные права на ПО «**СМС-Анализатор**» принадлежат ООО «Центр-инвест ИТ» (ООО «ЦИТ», далее – Компания).

### **1.2. Назначение программы и цель системы**

**ПО «СМС-Анализатор»** — это программное обеспечение, предназначенное для анализа текстовых сообщений, сопоставления их с подходящим шаблоном и последующей записи результата в базе данных (далее – БД).

## **2. Поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивается за счет сопровождения и проведения обновлений в соответствие с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

## **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя или массовое автоматическое обновление компонентов ПО «**СМС-Анализатор**».

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).

Процесс устранения неисправностей включает следующие этапы:

1. Отправка сообщения с описанием ошибки на почту поддержки.

2. Диагностика проблемы с помощью системных журналов, логов и отчётов об ошибках.
3. Разработка и внедрение решения, направленного на устранение выявленной проблемы.
4. Тестирование и проверка работоспособности ПО после внедрения решения.

#### **4. Совершенствование ПО**

Процесс совершенствования ПО «СМС-Анализатор» включает следующие этапы:

1. Анализ требований пользователей и выявление областей для улучшения.
2. Сбор предложений по улучшению от пользователей и разработчиков.
3. Разработка и внедрение улучшений, направленных на повышение функциональности, удобства использования и безопасности программного обеспечения.
4. Тестирование и проверка работоспособности программного обеспечения после внедрения улучшений.

В рамках совершенствования оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программного обеспечения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании продукта;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в ПО;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация по заявкам конечного пользователя.

Пользователь может самостоятельно повлиять на усовершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу электронной почте — [support@cit.team](mailto:support@cit.team).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

#### **5. Техническая поддержка ПО**

Поддержка версий ПО «СМС-Анализатор» обеспечивается технической поддержкой.

Для выполнения своих обязательств Исполнитель выделяет следующих специалистов, все вместе именуемые в дальнейшем «Техническая поддержка ПО **СМС-Анализатор**»:

	<b>Ф.И.О</b>	<b>Телефон</b>	<b>Электронная почта</b>
	Кирющенко Никита Романович	-//-	support@cit.team
	Матвеев Павел Олегович	8 (928) 156-02-95	welcome@cit.team

Время обращения специалистов Заказчика в техническую поддержку для получения услуг с 09:00 по 17:30 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

В ходе проведения предварительного обсуждения по имеющимся техническим вопросам специалист Заказчика должен предоставить специалистам сервисного обслуживания следующую информацию:

- название организации, контактный email-адрес, контактные телефоны;
- описание запрашиваемой информации, версии программного обеспечения, возникшей проблемы, необходимой экспертизы.

Специалисты Технической поддержки ПО **СМС-Анализатор** оказывают технические консультации по следующим вопросам:

- помочь в установке ПО «**СМС-Анализатор**»;
- обучение работе с ПО;
- помочь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы;
- возможность расширения функциональности ПО;
- доработка ПО под требования Заказчика;
- предоставление документации;
- любые другие вопросы, связанные с функциональными особенностями и использованием ПО.

Специалисты Технической поддержки ПО **СМС-Анализатор** предоставляют запрашиваемую информацию по телефону, электронной почте или любым доступным способом связи.

## **6. Информация для персонала, работающего с ПО «СМС-Анализатор»**

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить Инструкцию по установке и Руководство пользователя к Программе.