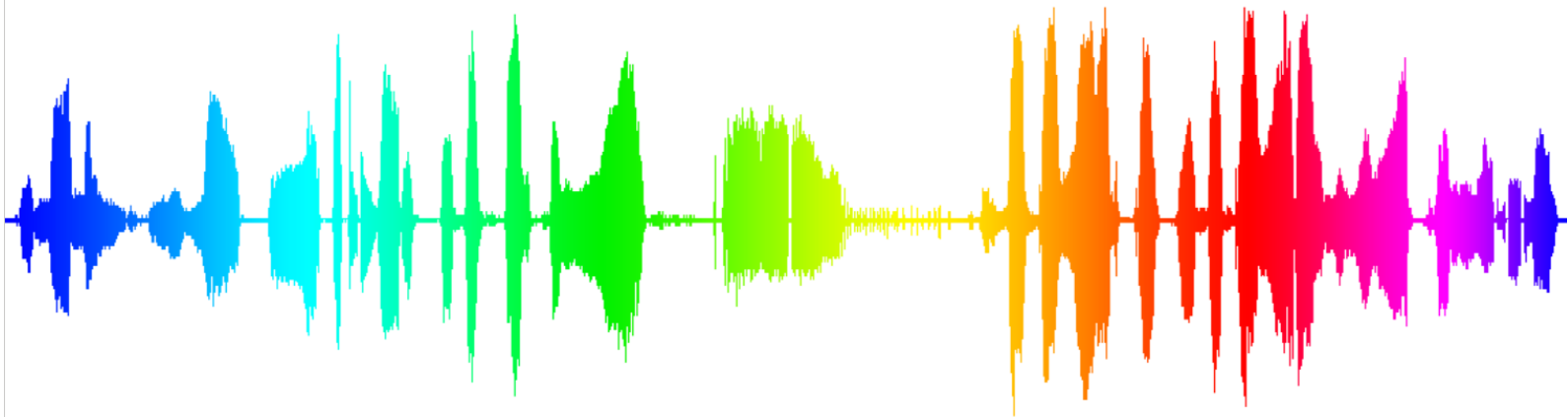




Speech Drive

Процесс поддержания жизненного цикла Программного обеспечения «Речевая платформа SPEECH DRIVE»



Санкт-Петербург

2021 © ООО «Спич Драйв»

Оглавление

Процесс поддержания жизненного цикла ПО и устранения неисправностей	3
Настройка ПО	3
Техническая поддержка пользователей	3
Проведение модернизации ПО	3
Описание персонала, необходимого для работы с ПО	4
Персонал, обеспечивающий работу ПО	4
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	4

Процесс поддержания жизненного цикла ПО и устранения неисправностей

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения “Речевая платформа SPEECH DRIVE - модульная система распознавания и анализа речи в реальном времени и аудиозаписях” (далее - ПО) осуществляется путем сопровождения ПО и включает в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка ПО (первичная и в ходе эксплуатации)
- 2) техническая поддержка пользователей
- 3) осуществление модернизации ПО

Сопровождение ПО необходимо для:

- 1) обеспечения гарантии корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функционала
- 2) отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО и т.п.)

Настройка ПО

Первичная настройка и актуализация настроек ПО осуществляется пользователями и администратором ПО в процессе его эксплуатации.

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПО по телефону, в мессенджерах или электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- 1) помощь в установке ПО
- 2) помощь в настройке и администрировании ПО
- 3) помощь в установке обновлений ПО
- 4) пояснение функционирования ПО, помощь в эксплуатации
- 5) предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям ПО

Проведение модернизации ПО

ПО регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс. В рамках модернизации ПО осуществляется модификация ПО и выпускаются новые версии

(релизы) ПО, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки ПО.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию ПО, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки root@speech-drive.ru. Каждое предложение рассматривается и в случае, если оно признано целесообразным и эффективным, в ПО вносятся соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- 1) выявление ошибок в функционировании ПО
- 2) исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО
- 3) прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в ПО, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке
- 4) модернизация ПО по заявкам пользователей
- 5) модернизация ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.
- 6) предоставление пользователю новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок
- 7) обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации
- 8) предоставление пользователю неисключительных прав использования новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок

Описание персонала, необходимого для работы с ПО

Персонал, обеспечивающий работу ПО

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить документ “Речевая платформа SPEECH DRIVE - инструкция пользователя”.

Пользователь с ролью “Администратор” должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо понимание инструментов редактирования конфигурационных файлов, запуска служебных программных утилит в операционных системах семейства Linux или Windows, управление ftp-сервером и web-сервером (запуск, настройки доступа), работа со средствами докеризации и/или виртуализации.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- 1) владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя
- 2) знание функционала ПО и особенностей работы с ним