**«TAXSEEGIS»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Листов 6

**АННОТАЦИЯ**

В документе приведены сведения о технической поддержке программы «TaxSeeGIS» (далее – программа, ПО). Перечислены назначения и условия применения, описана подготовка к работе.

Документ пересматривается на регулярной основе. Содержание документа может быть изменено без предварительного уведомления пользователей с последующим размещением на соответствующей странице сайта

Правообладатели: ООО "МАКСИМ.ПЛАТФОРМА"(ИНН 4501226750), ООО «ТАКСТЕЛЕКОМ» (ИНН 4501170000).

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение](#__RefHeading___Toc1161_3057806419) 4

1. Техническая поддержка программы5

1.1. О[писание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта](#__RefHeading___Toc1163_3057806419) 5

1.2. Описание процессов, обеспечивающих совершенствование жизненного цикла программного продукта5

2. [Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки](#__RefHeading___Toc4721_3057806419) 5

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы, и связь пользователей с технической поддержкой5

3.1. Связь с технической поддержкой6

**ВВЕДЕНИЕ**

Требования настоящего документа применяются при необходимости изучения информации о технической поддержке программы «TaxSeeGIS».

Программа «TaxSeeGIS» предназначена для создания общей системы географических данных населенных пунктов путем формирования общей карты в том числе с использованием картографических материалов из открытых источников. Данные вносятся пользователям и включают в себя границы населенного пункта, его районы, зоны, улицы, дома, дороги. Функциональные возможности программы также включают в себя систему быстрых адресов (часто употребляемые наименования объектов населенных пунктов), типы объектов с кратким пояснением и их категории.

Итоговый файл карты, подготовленный программой, подходит для интегрирования в различные сервисы и приложения.

Взаимодействие с программой происходит с помощью web-интерфейса.

Конечный пользователь программы должен обладать практическими навыками работы с выбранным им для использования типом ЭВМ, интернет-браузером.

Для работы с программой пользователю необходимо изучить инструкцию к программе, расположенную по адресу

**1. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ**

**1.1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта**

Поддержание жизненного цикла программного продукта, доработка и техническая поддержка «TaxSeeGIS» осуществляется сотрудниками ООО "ТАКСТЕЛЕКОМ"(ИНН 4501170000).

ООО "ТАКСТЕЛЕКОМ"(ИНН 4501170000) ответственны за поддержку программного продукта, которая включает в себя:

* решение вопросов пользователей программного продукта, включая, но не ограничиваясь: сбои при активации, ошибка в паре логин/пароль, выдача/корректировка группы прав;
* размещение актуальной технической документации на сайте

**1.2. Описание процессов, обеспечивающих совершенствование жизненного цикла программного продукта**

ООО "ТАКСТЕЛЕКОМ"(ИНН 4501170000) ответственны за совершенствование (добавление новых функциональностей, оптимизация работы и/или обновление интерфейса) программного продукта, которые включают в себя:

* устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
* совершенствование программного обеспечения на основании запросов пользователей, направленных через форму обратной связи на сайте
* обновление версий программного продукта, не требующее участие пользователя.

**2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ**

Для обеспечения надлежащей поддержки программы коллектив включает в себя разработчиков системных администраторов, специалистов технической поддержки с высшим профессиональным образованием в области программирования и опытом разработки Java-приложений.

**3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ, И СВЯЗЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программы, могут быть исправлены двумя путями:

* автоматическое обновление программы в рамках процесса совершенствования программы;
* обновление программы на основе запроса пользователя.

Запрос от пользователя должен быть через форму обратной связи на сайте и содержать исчерпывающую информацию о выявленной неисправности программы: тема, описание, а также снимки экрана с неисправностью. Неисправностью считаются сбои в системе, которые влекут частичную или полную потерю работоспособности программы.

**3.1. Связь с технической поддержкой**

Пользователи «TaxSeeGIS» могут круглосуточно отправлять свои запросы службе технической поддержки через форму обратной связи на сайт