**Работы по сопровождению ПО**

Сопровожде́ние (поддержка) программного обеспечения — процесс улучшения, оптимизации и устранения дефектов [программного обеспечения](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%BE%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%BC%D0%BC%D0%BD%D0%BE%D0%B5_%D0%BE%D0%B1%D0%B5%D1%81%D0%BF%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5) (ПО) после передачи в эксплуатацию. Сопровождение ПО — это одна из фаз жизненного цикла программного обеспечения, следующая за фазой передачи ПО в эксплуатацию. В ходе сопровождения в программу вносятся изменения, с тем, чтобы исправить обнаруженные в процессе использования дефекты и недоработки, а также для добавления новой функциональности, с целью повысить удобство использования ([юзабилити](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%AE%D0%B7%D0%B0%D0%B1%D0%B8%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B8)) и применимость ПО.

Сопровождаемость программного обеспечения —характеристики программного продукта, позволяющие минимизировать усилия по внесению в него изменений:

* для устранения ошибок;
* для модификации в соответствии с изменяющимися потребностями пользователей.

Характиристики, описывающие качественные и количественные требования к сопровождаемости программного средства, устанавливает заказчик. В данных характеристиках должны быть установлены соответствующие критерии и способы их проверки. Разработчики должны реализовывать требования к сопровождаемости, а сопроводители должны контролировать их реализацию.

Принято выделять несколько линий сопровождения (структура приведена на примере внешнего сопровождения ПО):

* 0 линия (call-center, информационный центр, горячая линия) - обработка телефонных обращений от клиентов, передача обращений техническим специалистам (1-я линия сопровождения)
* 1 линия (инженер по сопровождению, инженер технической поддержки, support engineer) – консультация/настройка/устранение ошибок в работе ПО/наполнение базы знаний, составление мануалов
* 2 линия (инженер по сопровождению, инженер технической поддержки, support engineer) функциональное сопровождение/проектная деятельность на этапе запуска ПО на машинах заказчика
* 3 линия (инженер по сопровождению, инженер технической поддержки, support engineer) - системное сопровождение/проектная деятельность на этапе запуска ПО на оборудовании заказчика