

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО «С-VIEW 2.0»

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ.....	2
1 ВВЕДЕНИЕ	3
2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО	4
2.1 Информация о совершенствовании ПО.....	4
2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
3 ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	6
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	6
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	6
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	6
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	6
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку.....	6
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла.....	7
4 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ ПО	8
4.1 Юридическая информация.....	8
4.2 Контакты службы поддержки.....	8

1 ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «С-VIEW 2.0», включая регламент технической поддержки.

2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

ПО «С-VIEW 2.0» поставляется заказчику (пользователю, клиенту) в формате серверного решения - заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «С-VIEW 2.0» на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий ПО «С-VIEW 2.0» каждый релиз имеет свой номер:

- для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка;
- для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится без автоматического обновления версий ПО «С-VIEW 2.0», установленных на стороне заказчика. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО «С-VIEW 2.0».

2.1 Информация о совершенствовании ПО

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой обновление списка пакетов и обновление пакета ПО «С-VIEW 2.0» с последующим перезапуском ПО «С-VIEW 2.0».

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее обновленной документацией.

Функционал ПО постоянно расширяется. Расширение функционала может быть осуществлено, в том числе администратором ПО «С-VIEW 2.0», путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиторий и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО исполняемых файлов, библиотек и т.д. В формате .so-файлов, .ру-файлов, в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

ПО «С-VIEW 2.0» может являться составной частью (модулем) другого ПО (в том числе платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули. Данное ПО может расширять функционал другого ПО, сервиса, модуля, платформы, т.е. является интегрируемым в другое ПО.

2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «С-VIEW 2.0», могут быть исправлены двумя способами:

- массовое обновление ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО «С-VIEW 2.0» или необходимости в её доработке, заказчик направляет правообладателю ПО запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента – произошедший сбой в ПО у одного пользователя со стороны заказчика;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО «С-VIEW 2.0»;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО «С-VIEW 2.0».

3 ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика с ПО «С-VIEW 2.0».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы в техническую поддержку заказчик может отправлять посредством электронной почты на адрес info@coms.ru.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса в техническую поддержку должен придерживаться следующего правила – одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса в техническую поддержку указывает следующие сведения:

- тема запроса и описание проблемы;
- снимок экрана с проблемой или сбоем (при наличии);
- технические детали.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. По каждому запросу назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у Правообладателя

Таблица 1

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	PHP, PostgreSQL, ClickHouse	3
2	Разработка WEB-приложения	VueJS, JavaScript	3
3	Тестирование	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	2
4	Служба технической поддержки	Знание ОС Windows и Linux, основных принципов DevOps	3

Указанные в таблице 1 специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя ПО - ООО «КОМС».

4 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ ПО

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании приведена в таблице 2.

Таблица 2

Правообладатель	ООО «КОМС»
Фактический адрес	107031, Москва, Звонарский переулок, д. 7, с. 2
Юридический адрес	107031, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Мещанский, пер. Звонарский, д. 7, стр. 2, этаж Мансарда, помещ. 1
ОГРН	1157746378932
ИНН	7733232005

4.2 Контакты службы поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов, приведенным в таблице 3:

Таблица 3

Телефон	+7(495)120-34-72
Электронная почта	info@coms.ru
Сайт	https://coms.ru

График работы службы технической поддержки:

- с 10:00 до 19:00 по Московскому времени в рабочие дни (с понедельника по пятницу).

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, г. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр.3; Российская Федерация, г. Москва, Звонарский переулок, д. 7, стр. 2

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, г. Москва, Звонарский переулок, д. 7, стр. 2

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, г. Москва, Звонарский переулок, д. 7, стр. 2

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, г. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр.3