



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки ПО "Универсальный сервис управления продажами объектов недвижимости «Цифровой брокер»"



Оглавление

<i>Введение</i>	3
<i>Жизненный цикл ПО, включая информацию о совершенствовании ПО</i>	3
<i>Информация о совершенствовании ПО</i>	3
<i>Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО</i>	4
<i>Типовой регламент технической поддержки</i>	5
1. <i>Условия предоставления услуг технической поддержки</i>	5
2. <i>Каналы доставки запросов в техническую поддержку</i>	5
3. <i>Выполнение запросов на техническую поддержку</i>	5
4. <i>Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки</i>	5
5. <i>Закрытие запросов в техническую поддержку</i>	5
<i>Персонал для поддержания жизненного цикла</i>	6
<i>Контактная информация правообладателя ПО</i>	7
1. <i>Юридическая информация</i>	7
2. <i>Контактная информация службы технической поддержки</i>	7



Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО "Универсальный сервис управления продажами объектов недвижимости «Цифровой брокер»" (далее ПО), включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл ПО, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО поставляется пользователю (заказчику, клиенту) в формате серверного решения - заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО "Универсальный сервис управления продажами объектов недвижимости «Цифровой брокер»" на устройствах (мощностях) заказчика.

Для контроля версий ПО 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 исправлениями 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 с периодичностью раз в две недели.

Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой ПО.

Процесс обновления ПО осуществляется Правообладателем ПО, в том числе с подключением специалиста компании Правообладателя ПО к серверу заказчика и обновления путем замены отдельных файлов в ПО. При этом остановка ПО может не осуществляться. Та же обновление ПО может осуществляться заказчиком самостоятельно после предоставления ему файлов для обновления и инструкции по их установке.



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

С выпуском новой версии ПО Правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- документ с перечнем обновленных версий программных модулей ПО и описанием обновлений этих модулей;
- обновленная документация.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является, в том числе запросы от заказчиков на модернизацию ПО.

Расширение функционала может производиться двумя способами:

1. Официальное обновление ПО с помощью представителей правообладателя ПО с помощью подключения специалиста к серверу заказчика.
2. Самостоятельная доработка функционала заказчиком.

Информация об устраниении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены посредством работы специалиста службы технической поддержки Правообладателя ПО по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Правообладателю 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;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.



Типовой регламент технической поддержки

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 в ПО.

2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Заявки на техническую поддержку регистрируются заказчиком в почте. Также заказчик может связаться с представителем компании по телефону, указанном в нижней части настоящего файла.

3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- каждому запросу присваивается уникальный идентификатор
- служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
- зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
- правообладатель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
- заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО для своевременного решения запроса.

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 правообладателем ПО подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 3 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО	PHP, JavaScript, html, css	4
2	Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none">- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи;- Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов;- Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация);- Опытный пользователь ПК с установленными ОС Windows, ОС семейства Linux.	2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя ПО - ООО «Цифровой город».



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Контактная информация правообладателя ПО

1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ЦИФРОВОЙ ГОРОД"
- Юр. адрес: 101000, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ БАСМАННЫЙ, УЛ МАШКОВА, д. 14, ПОМЕЩ. 1Н
- ОГРН: 1217700353573
- ИНН: 7716958823

2. Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: <http://city-digital.ru/>
- Телефон: +7 (952) 889-09-39
- Email: support@city-digital.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 09:00 до 19:00 с понедельника до пятницы

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, г. Москва, ул. 1-я Стекольная, д. 7 стр. 6; Российская Федерация, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Басманный, ул Машкова, д. 14, помещ. 1Н

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Басманный, ул Машкова, д. 14, помещ. 1Н

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Басманный, ул Машкова, д. 14, помещ. 1Н

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, г. Москва, ул. 1-я Стекольная, д. 7 стр. 6