

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки программного обеспечения «Дневник самоконтроля качества жизни»

Оглавление

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании программного обеспечения	3
2.1. Информация о совершенствовании программного обеспечения	3
2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения	4
3. Типовой регламент технической поддержки	4
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	4
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку	4
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	4
3.4. Порядок оказания технической поддержки	5
3.5. Заккрытие запросов в техническую поддержку	5
3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла	5
3.6.1. Сотрудники и компетенции у Правообладателя	5
3.6.2. Требования к компетенциям у Заказчика	6
4. Контактная информация Правообладателя программного обеспечения	6
4.1. Юридическая информация	6
4.2. Контактная информация службы технической поддержки	7

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Дневник самоконтроля качества жизни», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании программного обеспечения

Программное обеспечение «Дневник самоконтроля качества жизни» может быть поставлено заказчику двумя способами:

- **Облачное решение:** программное обеспечение «Дневник самоконтроля качества жизни» и его данные размещаются на серверах компании ООО «СбКлауд». При поставке решения Заказчику производится первоначальная настройка программного обеспечения, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.
- **Серверное решение:** Заказчику предоставляются инструкция и программное обеспечение для установки программного обеспечения «Дневник самоконтроля качества жизни» на локальных серверах Заказчика.

Для контроля версий программного обеспечения «Дневник самоконтроля качества жизни» каждый релиз имеет в имени файла дистрибутива ссылку на дату и время сборки релиза.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью один раз в месяц без автоматического обновления версий программного обеспечения «Дневник самоконтроля качества жизни», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления программного обеспечения «Дневник самоконтроля качества жизни».

2.1. Информация о совершенствовании программного обеспечения

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 сеансы. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену Docker образов программы и/или его конфигурационных файлов и связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения.

С выпуском новой версии программного продукта правообладатель может сопровождать ее следующими документами:

- документ с описанием истории изменений программного обеспечения, в котором отражены изменения компонентов программного обеспечения «Дневник самоконтроля качества жизни»;

- обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал программного обеспечения постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое обновление компонентов программного обеспечения;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Заказчика.

В случае возникновения неисправностей в программном обеспечении, либо необходимости в её 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 программном обеспечении у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности программного обеспечения;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программного обеспечения.

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 в программном обеспечении «Дневник самоконтроля качества жизни».

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются Заказчиком в системе учета заявок программного обеспечения «Дневник самоконтроля качества жизни».

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается 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 на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;

- скриншот (при наличии).

3.4. Порядок оказания технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок программного обеспечения «Дневник самоконтроля качества жизни», назначаются Исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает Заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок программного обеспечения «Дневник самоконтроля качества жизни».
4. Исполнитель предоставляет Заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения проблемы.

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

3.6.1. Сотрудники и компетенции у Правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END, разработка WEB приложения, тестировщики	JavaScript, Node.JS, .NET, TypeScript, React, Опыт разработки автотестов,	2

		нагрузочного тестирования	
2	Техническая поддержка	<p>- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии;</p> <p>- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи;</p> <p>- Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов;</p> <p>- Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация);</p> <p>- Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.</p>	2

Указанные в таблице специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - Общество с ограниченной ответственностью «Спаркс Нэт».

3.6.2. Требования к компетенциям у Заказчика

Персонал Заказчика должен обладать навыками уверенного пользователя ПК и работы с веб-браузером.

4. Контактная информация Правообладателя программного обеспечения

4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «Спаркс Нэт»;
- Юридический адрес: 630009, г. Новосибирск, Добролюбова, д. 2а, офис 401;
- ОГРН: 1035402487823
- ИНН: 5406254051

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** www.qualisvita.ru
- **Телефон:** +7 (913) 711-97-53
- **Email:** sparksnet@internet.ru

График работы службы технической поддержки: круглосуточно

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Россия, 117587, г. Москва, Варшавское шоссе, дом 125, строение 16;
Россия, 630009, г. Новосибирск, ул. Добролюбова, д. 2а, офис 401.

Фактический адрес размещения разработчиков:

Россия, 630009, г. Новосибирск, ул. Добролюбова, д. 2а, офис 401.

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Россия, 630009, г. Новосибирск, ул. Добролюбова, д. 2а, офис 401.

Фактический адрес размещения серверов:

Россия, 117587, г. Москва, Варшавское шоссе, дом 125, строение 16;
Россия, 630009, г. Новосибирск, ул. Добролюбова, д. 2а, офис 401.