

**Программа для ЭВМ
Грейдер**

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

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1 ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 2 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ	3
РАЗДЕЛ 2.1 ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ СЕРВИСА	3
РАЗДЕЛ 2.2 ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ СЕРВИСА	3
ГЛАВА 3 ИНФОРМАЦИОННО-КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ И ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА, УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ	4
РАЗДЕЛ 3.1 УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПОДДЕРЖКИ	4
РАЗДЕЛ 3.2 КАНАЛЫ ДОСТАВКИ ЗАПРОСОВ	4
РАЗДЕЛ 3.3 ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСОВ НА ПОДДЕРЖКУ	4
РАЗДЕЛ 3.4 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ОКАЗАНИЮ ПОДДЕРЖКИ	4
РАЗДЕЛ 3.5 ЗАКРЫТИЕ ЗАПРОСОВ	5
РАЗДЕЛ 3.6 ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	5

Глава 1 Введение

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ Грейдер (далее по тексту также Grader, Система, Сервис), в том числе устранение неисправностей и совершенствование, описание информационно-консультационной и технической поддержки, а также информацию о персонале, необходимом для такой поддержки.

Глава 2 Совершенствование программного продукта, устранение неисправностей

Программный продукт поставляется заказчику как обособленное (standalone) решение. База данных и программные модули разворачиваются в контейнерах и могут размещаться как на физических, так и на облачных серверах Заказчика.

В отношении релизов продукта и его компонентов используется трехзвенная цифровая нумерация: <Основная версия>.<Младшая версия>.<Номер патча>. Например, 2.5.70

Выпуск релизов выполняется по следующим правилам:

- Выпуск новой основной версии происходит в случаях, когда в ядро сервиса вносятся существенные изменения функциональных возможностей.
- Номер младшей версии увеличивается при внесении в какой-либо компонент системы существенных функциональных возможностей.
- Номер патча соответствует номеру задачи из системы управления проектами Jira, в соответствии с которой вносятся изменения в систему.

Выпуск новой версии “Грейдер” сопровождается следующими документами:

- Документ со списком изменений в новой версии
- Обновленное «Руководство пользователя»

Раздел 2.1 Информация о совершенствовании сервиса

Функциональность Сервиса постоянно расширяется, чтобы соответствовать требованиям клиентов к процессам оценки.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой обновление версии контейнера приложения и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. Данный процесс выполняется во время планового технического обслуживания.

Раздел 2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Сервиса

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов Сервиса.
- Единичная задача специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в работе Сервиса, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет разработчику Сервиса запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем приложения.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в работе Сервиса;
- наличие Проблемы – некорректная работа Сервиса;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Сервиса.

Глава 3 Информационно-консультационная и техническая поддержка, устранение неисправностей

Раздел 3.1 Условия предоставления услуг поддержки

Услуги поддержки предоставляются в рамках действующего договора на использование программного продукта, в течение указанного в договоре срока действия. Техническая, информационно-консультационная поддержка, устранение неисправностей, а также, совершенствование/развитие сервиса Грейдер выполняется силами штатных сотрудников КИВИ Лаборатория.

Раздел 3.2 Каналы доставки запросов

Запросы на информационно-консультационно и/или техническую поддержку (далее – Запросы) принимаются путем направления заявок и обращений по электронной почте на адрес support@qiwilab.ru или по телефону +7 495 721-36-30. Заявки по электронной почте принимаются только с зарегистрированных ранее адресов электронной почты в базе клиентов. (Для регистрации соответствующего адреса необходимо направить заявку-запрос на адрес sales@qiwilab.ru и получить соответствующее подтверждение о регистрации).

Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели. Обращения по телефону принимаются в рабочие часы с понедельника по пятницу, включительно. Время приема заявок – с 09:00 до 18:00 (Мск).

Раздел 3.3 Выполнение запросов на поддержку

Запросы могут быть изложены в свободной форме, с понятным описанием проблемы. При подаче запроса на техническую и/или информационно-консультационную поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы;
- подробно описать проблему в обращении;
- при необходимости приложить файлы или скриншоты с ошибками;
- указать параметры инсталляции Системы, на которой произошла ошибка (организация-пользователь, производимое действие, ключевые параметры).

Раздел 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию поддержки

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Срок реакции на поступивший Запрос – не позднее следующего за днём обращения рабочего дня. В зависимости от содержания Запроса и возможных способов его исполнения пользователю Системы предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса, либо создается задача внутри

подразделений разработчика программного продукта на модификацию существующей или создание новой функциональности.

Раздел 3.5 Закрытие запросов

После предоставления ответа пользователю Системы Запрос считается завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения пользователя».

В случае отсутствия ответа от автора Запроса о завершении исполнения Запроса в течение 10 рабочих дней, Запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать пользователь Системы, если ответ на Запрос по каким-либо причинам более не требуется.

Раздел 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Направление	Компетенции	Количество сотрудников
Разработка	Full-Stack React, Node.js	2
Техническая поддержка	- основы делопроизводства - навыки работы с Системой на уровне "продвинутого" пользователя	2
Информационно-консультационная поддержка		

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками КИВИ Лаборатория.