

# Опенспейс

Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла  
программного продукта

## Оглавление

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

## 1. Введение

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного продукта «Опенспейс» (далее по тексту Сервис), в том числе устранение неисправностей и совершенствование, описание информационно-консультационной и технической поддержки, а также информацию о персонале, необходимом для такой поддержки.

## 2. Совершенствование программного продукта, устранение неисправностей

Программный продукт поставляется заказчику как обособленное (standalone) решение. База данных и программные модули 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, в соответствии с которой вносятся изменения в систему.

Выпуск новой версии Сервиса сопровождается следующими документами:

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

### 2.1 Информация о совершенствовании сервиса

Функциональность Сервиса постоянно расширяется, чтобы соответствовать требованиям клиентов к процессам, которые обслуживает Сервис.

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.

### 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 (если применимо).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в работе Сервиса;

Опенспейс: поддержание жизненного цикла ПО

- наличие Проблемы – некорректная работа Сервиса;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Сервиса.

### 3. Информационно-консультационная и техническая поддержка, устранение неисправностей

#### 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 выполняется силами штатных сотрудников КИВИ Лаборатория.

#### 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).

#### 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).

#### 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.

Опенспейс: поддержание жизненного цикла ПО

### 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.

### 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Направление	Компетенции	Количество сотрудников
Разработка	Kotlin, python, typescript	2
Техническая поддержка	Навыки работы с Сервисом на уровне "продвинутого" пользователя	2
Информационно-консультационная поддержка		

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками КИВИ Лаборатории.