

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО «Call to Visit»

Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	2
Информация о совершенствовании ПО	3
Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	3
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 выполнения работ по оказанию технической поддержки	4
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	5
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	5
4 Контактная информация правообладателя программного продукта	5
4.1 Юридическая информация	5
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	6

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «**Call to Visit**», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «**Call to Visit**» распространяется в виде Интернет-сервиса. ПО «Call to Visit» и его данные размещаются на серверах компании ООО "Селектел".

Программное обеспечение предоставляется пользователю в виде готового к работе Интернет-сервиса, пользователь не производит самостоятельную установку и настройку программного обеспечения, а посредством использования браузера и сети Интернет проходит процедуру регистрации в уже настроенном и готовом к работе программном обеспечении, развернутом на оборудовании производителя. После завершения процедуры регистрации пользователь получает возможность использовать программное обеспечение в соответствии с его функциональным назначением.

Для контроля версий ПО «Call to Visit» 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 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 сервиса.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену запущенных Docker контейнеров.

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

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках выбранного заказчиком тарифа. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО **«Call to Visit»**.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО **«Call to Visit»**. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя ПО **«Call to Visit»**.

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);
- технические детали (при отправке из личного кабинета).

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок ПО **«Call to Visit»**, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок ПО **«Call to Visit»**.
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик соглашается выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Заккрытие 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.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 5 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	PHP, PostgreSQL, Bash, Redis, Docker	3
2	Разработка Front-END	JavaScript, Angular	3
3	Аналитика	Формирование требований для обновления ПО	2
4	Техническая поддержка	- Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	3

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя – **общества с ограниченной ответственностью «Колтувизит» (ООО "КТВ")**.

4 Контактная информация правообладателя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью «Колтувизит»
- **Юр. адрес:** 129090, Москва г, Каланчевская ул, дом 20, строение 7, помещение 16, этаж 1
- **ОГРН:** 1177746330486
- **ИНН:** 7719468048

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Телефон:** +7(495)215-22-05
- **Email:** help@calltovisit.com

График работы службы технической поддержки:

- Ежедневно с 7:00 до 23:00 по московскому времени

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 123060, г. Москва, ул. Берзарина, дом 36, строение 3; Россия, 129090, г. Москва, ул. Каланчевская, дом 20, строение 7

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 129090, г. Москва, ул. Каланчевская, дом 20, строение 7

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 129090, г. Москва, ул. Каланчевская, дом 20, строение 7

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 123060, г. Москва, ул. Берзарина, дом 36, строение 3