

Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения «uCalc»

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	3
3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	4
3.1. Условия предоставления технической поддержки	4
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку	4
3.3. Выполнение запросов в техническую поддержку	4
3.4. Сроки рассмотрения запросов в техническую поддержку	5
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку	5
4. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	5
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	5
4.1. Сотрудники и компетенция производителя	6
4.2. Сотрудники и компетенция пользователя	6
5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	6

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения uCalc, включая описание технической поддержки программного обеспечения.

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Информация о совершенствовании программного обеспечения.

Производитель периодически обновляет программное обеспечение. Обновления созданы для того, чтобы улучшать программное обеспечение и могут быть предоставлены в форме отдельных исправлений ошибок, улучшения функций, дополнения новыми функциями, новыми версиями. Содержание обновлений программного обеспечения определяется производителем на основе мониторинга поступающих запросов пользователей на исправление неисправностей и пожеланий, а также анализа требований целевой аудитории по улучшению и добавлению новых функций для аналогичного программного обеспечения.

Для внутреннего контроля версий, каждый релиз имеет свой номер:

- для релизов принято обозначение вида «ХУ», где Х это rc — релиз кандидат, а У это № сборки.
- для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «ХYZ», где Х это rc — релиз кандидат, У это № сборки, а Z — номер обновления или срочного исправления.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели.

С выпуском новой версии программного обеспечения производитель сопровождает ее следующими документами:

- пост в блог о новом функционале
- оповещение пользователя при исправлении запроса, пришедшего от него через службу технической поддержки.
- обновленные руководства пользователя и администратора.

Релизный цикл:

1. Сбор информации о необходимости исправления неисправностей, нового функционала или улучшений функционала от Product owner, анализ и включение требований в задачу. Результатом этого этапа должен стать утвержденный список задач и необходимых изменений.

2. Утверждение списка изменений. На этом этапе производитель определяет приоритеты по исправлению неисправностей, улучшения функционала или добавления нового функционала.

3. Разработка исправления неисправностей, улучшения функционала или добавления нового функционала.

4. Тестирование исправлений неисправностей, улучшения функционала или добавления нового функционала командой тестирования на тестовом сервере.

5. Выкатка обновления в основной кластер.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения.

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

- массовое автоматическое обновление компонентов программного обеспечения;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя. В случае возникновения неисправностей в программном обеспечении, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет производителю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если сбой имеется).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента – произошедший сбой в работе программного обеспечения у одного пользователя;
- 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. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

3.1. Условия предоставления технической поддержки

Поддержка оказывается всем пользователям по следующим вопросам:

- регистрация и проблемы при ее прохождении;
- функционирование программного обеспечения и его инструментов;
- восстановление утраченного пароля и(или) доступа.

Поддержка не оказывается по вопросам:

- настройки оборудования, стороннего программного обеспечения или интернет-доступа;
- по другим вопросам, не имеющих отношения к работе программного обеспечения.

Услуга поддержки предоставляется индивидуально для каждого пользователя.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Каналы связи со службой технической поддержки uCalc:

1. Форма обратной связи в разделе «Обратная связь» на странице Базы знаний:
<https://ucalc.pro/help>;
2. E-mail адрес support@ucalc.pro;
3. Онлайн-чат.

3.3. Выполнение запросов в техническую поддержку

Все запросы пользователей регистрируются в системе учёта заявок, которые могут отличаться в зависимости от канала, через который пользователем был подан запрос на техническую поддержку.

Все запросы пользователей обрабатываются в порядке очереди, за исключением заявок с повышенным приоритетом, который назначается согласно внутренним регламентам.

Каждому запросу присваивается индивидуальный номер в системе учёта заявок, ему назначается исполнитель, который может меняться в соответствии с графиком работы специалистов поддержки в случае, если решение вопроса требует продолжения переписки.

В случае, если пользователь обращается в службу технической поддержки по каналам, перечисленным в п. 1-2, он получает на e-mail номер, присвоенный его запросу.

Если пользователь обращается в службу технической поддержки по каналам, перечисленным в п. 1-2, он получает ответы на запросы по e-mail, который указывает при составлении обращения.

Количество вопросов, которые можно решить в рамках обращения пользователя в службу технической поддержки, не ограничено. Также пользователь может продолжить переписку в любое время в рамках уже существующего обращения.

Запрос в службу технической поддержки выполняется согласно внутренним регламентам технической поддержки, все действия сотрудников фиксируются в системе учёта заявок.

3.4. Сроки рассмотрения запросов в техническую поддержку

Запрос, поступивший посредством одной из форм обратной связи или по e-mail обрабатывается в течение семи часов с момента получения, за исключением особых случаев, когда для решения запроса необходимо больше времени. В этих случаях пользователь уведомляется о том, что решение его запроса потребует больше времени.

Запрос, поступивший посредством онлайн-чата, обрабатывается в течение 5 минут, за исключением особых случаев, когда для решения запроса необходимо больше времени или авторизация пользователя в панели управления. В этих случаях пользователь уведомляется о том, что решение его запроса потребует больше времени или о том, что ему необходимо обратиться в поддержку через форму обратной связи в панели управления.

В ночное время с 00:00 до 05:00 по московскому времени обращение в службу поддержки в онлайн-чате невозможно.

3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

Заявка, полученная через форму обратной связи в панели управления может быть закрыта сотрудником технической поддержки после окончательного решения вопроса пользователя.

Запрос в службу технической поддержки выполняется согласно внутренним регламентам поддержки, все действия сотрудника фиксируются в системе учета заявок.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

4.1. Сотрудники и компетенция производителя

Для поддержания жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения производитель располагает следующими сотрудниками с соответствующей компетенцией:

	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1.	Менеджмент	Jira, Trello	1
2.	Разработка Back-end	PHP, MySQL, Nginx	1
3.	Разработка Front-end	JavaScript, jQuery	1
4.	Веб-дизайн	Sketch, Figma	1
5.	Техническая поддержка	понимание базовых принципов работы веб-сайтов на уровне веб-мастера	2

Количество сотрудников, осуществляющих гарантийное обслуживание программного обеспечения: 6 штатных сотрудников граждан Российской Федерации.

Количество сотрудников, осуществляющих техническую поддержку программного обеспечения: 2 штатных сотрудника гражданина Российской Федерации.

Количество сотрудников, осуществляющих модернизацию программного обеспечения: 6 штатных сотрудников граждан Российской Федерации.

4.2. Сотрудники и компетенция пользователя

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. Соответственно, каких-либо требований к персоналу и компетенции пользователя не предъявляется.

5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

5.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Наименование компании:** Общество с ограниченной ответственностью «Ю Софт Девелопмент».
- **Юридический адрес:** 344029, Ростовская область, город Ростов-на-Дону, ул. Алексея Береста, д. 6
- **ОГРН:** 1156196001741
- **ИНН/КПП:** 6164013722/616601001
- **Режим работы:** пн-пт с 10:00 по 19:00 (время указано по московскому часовому поясу).

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Форма обратной связи:** <https://ucalc.pro/help>
- **Телефон:** +7 (495) 162-22-19
- **Email:** support@ucalc.pro

5.3. Фактический адрес размещения

Фактические адреса размещения:

- **Среда разработки:**
344029, Ростовская область, город Ростов-на-Дону, ул. Алексея Береста, д. 6
- **Разработчики:**
344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Алексея Береста, д. 6
- **Служба технической поддержки пользователей:**
344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Алексея Береста, д. 6
- **Оборудование, на котором развернуто программное обеспечение:**
Центр обработки данных АО «Юнико» (ИНН 9731118967), ЦОД АО «Датацентр», находящийся по адресу:
Российская Федерация, Московская область, г. Химки, ул. Нагорное шоссе, 2.