

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, программного обеспечения «VORON»**

## Оглавление

<b>1. Введение</b>	<b>2</b>
<b>2. Жизненный цикл программного продукта</b>	<b>2</b>
<b>2.1. Проектирование</b>	<b>2</b>
<b>2.2. Разработка программного продукта</b>	<b>2</b>
<b>2.3. Тестирование</b>	<b>2</b>
<b>2.4. Приобретение</b>	<b>2</b>
<b>2.5. Поставка</b>	<b>2</b>
<b>2.6. Подготовка персонала</b>	<b>2</b>
<b>2.7. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО</b>	<b>3</b>
<b>2.8. Устранение неисправностей</b>	<b>3</b>
<b>3. Типовой регламент технической поддержки</b>	<b>3</b>
<b>3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки</b>	<b>3</b>
<b>3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку</b>	<b>3</b>
<b>3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку</b>	<b>3</b>
<b>3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки</b>	<b>4</b>
<b>3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку</b>	<b>4</b>
<b>4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.</b>	<b>5</b>
<b>5. Контактная информация производителя программного продукта</b>	<b>5</b>
<b>5.1. Юридическая информация</b>	<b>5</b>
<b>5.2. Контактная информация службы технической поддержки</b>	<b>5</b>

# **1. ВВЕДЕНИЕ**

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «VORON».

## **2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА**

### **2.1. Проектирование**

- Разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
- Определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- Устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

### **2.2. Разработка программного продукта**

- определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

### **2.3. Тестирование**

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

- определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

### **2.4. Приобретение**

## **2.4. Приобретение**

ПО развернуто на сайте, пользователи получают доступ к нему по ссылке

## **2.5. Поставка**

ПО развернуто на сайте, пользователи получают доступ к нему по ссылке

## **2.6. Подготовка персонала**

Персонал должен быть ознакомлен с Руководством пользователя ПО «VORON»

## **2.7. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО**

Обновление ПО происходит вручную.

Шаги для проведения обновления включают: резервное копирование, тестирование обновлений на тестовой закрытой площадке, развертывание обновлений на рабочей среде и мониторинг.

## **2.8. Модернизация ПО**

ПО дорабатывается за счет рефакторинга, устранения неисправностей и ошибок, а также через модернизацию и модификацию.

## **2.9. Устранение неисправностей**

Компания предоставляет полное сопровождение, модификацию, доработку, а также оптимизацию ПО.

Услуги технической поддержки оказываются по запросу и по необходимости при возникновении сбоев.

Решение неисправностей включает:

1. Фиксирование описания проблемы.
2. Пользователь ПО получает уведомление о том, что работы завершены и видит исправления непосредственно при использовании ПО.

# **3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

## **3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика бесплатно.

## **3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки.

Почта технической поддержки: [i@voron.io](mailto:i@voron.io)

### **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 каких условиях была получена проблема.

### **3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

### **3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку**

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

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. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если необходимость в ответе на запрос пропала.

#### **4. ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.**

<b>№</b>	<b>Направление</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Количество сотрудников</b>
<b>1</b>	Разработчики	PHP, JavaScript, CSS, HTML, знание баз данных, операционных систем	2
<b>2</b>	Специалисты службы технической поддержки	PHP, JavaScript, CSS, HTML, знание баз данных, операционных систем	2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «ВОРОН».

#### **5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА**

##### **5.1. Юридическая информация**

ООО «ВОРОН»

Юридический адрес: 115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 19, помещение 45/2

Почтовый адрес: 115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 19, помещение 45/2

ОГРН: 1187746508069

ИНН / КПП: 7726432236 / 772501001

Электронная почта: i@voron.io

##### **5.2. Контактная информация службы технической поддержки**

Телефон: 8 800 555 0679

Электронная почта: i@voron.io

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: г. Москва, Алтуфьевское шоссе, дом 33Г

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 19, помещение 45/2

Фактический адрес размещения службы поддержки: г. Москва, ул. Ленинская Слобода, д. 19,

помещение 45/2

Режим работы технической поддержки: круглосуточно