



Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла ПО  
«Платформа электронной коммерции MixVel (Миксвел)»,  
в том числе устранение неисправностей и  
совершенствование, а также информацию о персонале,  
необходимом для обеспечения такой поддержки

Листов 7

Дата: 25.04.2022

2022

## Оглавление

1. Введение .....	3
2. Жизненный цикл ПО .....	4
2.1.    Информация о совершенствовании ПО .....	4
2.2.    Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО .....	4
3. Типовой регламент технической поддержки .....	5
3.1.    Условия предоставления услуг технической поддержки .....	5
3.2.    Каналы доставки запросов в техническую поддержку .....	5
3.3.    Выполнение запросов на техническую поддержку .....	5
3.4.    Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	5
3.5.    Закрытие запросов в техническую поддержку .....	5
3.6.    Персонал для поддержания жизненного цикла .....	6
3.6.1.    Сотрудники и компетенции у правообладателя.....	6
3.6.2.    Требования к компетенциям у заказчика.....	6
4. Контактная информация производителя ПО .....	7
4.1.    Юридическая информация .....	7
4.2.    Контактная информация службы технической поддержки .....	7

## 1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО "Платформа электронной коммерции MixVel (Миксвел)", включая регламент технической поддержки.

## 2. Жизненный цикл ПО

ПО «Платформа электронной коммерции MixVel (Миксвел)» является облачным решением. ПО и данные размещаются на серверах ООО «ДатаЛайн». Заказчики регистрируются на сайте ПО учетные записи для доступа к облачному сервису. При необходимости заказчики реализуют электронное взаимодействие собственной информационной системы с ПО «Платформа электронной коммерции MixVel (Миксвел)» посредством MixVel API.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер вида «X.Y.Z», где X — номер версии продукта, Y — номер компонента (модуля), Z — номер сборки компонента.

Выпуск обновлений производится по мере необходимости. В процессе обновления остановка сервиса не требуется. При взаимодействии с ПО «Платформа электронной коммерции MixVel (Миксвел)» через MixVel API заказчик вносит необходимые изменения в собственную систему.

### 2.1. Информация о совершенствовании ПО

Функциональность ПО «Платформа электронной коммерции MixVel (Миксвел)» постоянно расширяется. Проводится анализ потребностей рынка и внедряются инструменты, позволяющие агентам быстро и удобно выполнять операции.

С выпуском новой версии ПО производитель сопровождает ее обновленными руководствами пользователя. В руководствах приводится также описание истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.

### 2.2. 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 ее доработке заказчик направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности лог-файлы, формируемые во время работы с ПО.

## 3. Типовой регламент технической поддержки

### 3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги технической поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в соответствии с заключенным договором.

### 3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку ПО направляются заказчиком по электронной почте.

### 3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- название стенда (тестовый/продуктовый);
- описание проблемы;
- временной период, в котором возникла проблема;
- лог-файлы запроса и ошибок, которые вернула система.

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

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Служба технической поддержки отправляет заказчику сообщение, что запрос получен.
2. Запросу назначается исполнитель.
3. Исполнитель выявляет причину проблемы. В случае необходимости запрашивает у заказчика дополнительные сведения.
4. Когда причина найдена, исполнитель выполняет действия:
  - Если проблема возникла в результате неправильных действий пользователя при работе с ПО, исполнитель поясняет, какие действия нужно выполнить пользователю.
  - Если проблема возникла на стороне ПО, исполнитель переводит запрос в другую службу, которая определяет, в каком модуле возникла проблема и каким образом она может быть решена. Заказчику предоставляются варианты решения.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.
6. В случае доработки ПО исполнитель информирует заказчика о сроках выхода обновления.

### 3.5. Закрытие 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 3 дней запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

## 3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

### 3.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка backend	C#, JavaScript, TypeScript	4
2	Разработка веб-приложения	JavaScript, Angular, PHP	3
3	Разработка интеграционных решений	C#, JavaScript, TypeScript	10
4	Тестирование ПО	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	12
5	Техническая поддержка ПО	Коммуникабельность, техническая грамотность, знание продуктов производителя	8

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя.

### 3.6.2. Требования к компетенциям у заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество
1	Подключение к сервису	Продвинутый пользователь ПК	1
2	Эксплуатация	Пользователь ПК	1

## 4. Контактная информация производителя ПО

### 4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Акционерное общество «Сирена-Трэвел»
- **Юр. адрес:** 125167, г. Москва, Ленинградский пр-т, д. 37, корп. 12, 4 эт., комн. 42
- **ОГРН:** 1027700230722
- **ИНН:** 7714171484

### 4.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://mixvel.com/contacts/>
- **Телефон:** 8 (495) 782-13-15
- **Email:** [info@mixvel.com](mailto:info@mixvel.com)

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 125167, г. Москва, Ленинградский пр-т, д. 37, корп. 12.

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 125167, г. Москва, Ленинградский пр-т, д. 37, корп. 12.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 191025, г. Санкт-Петербург, Невский проспект, дом 104 Лит. А, 3 этаж, помещение 316 Лит. б, БЦ «Темпо».

Фактические адреса размещения серверов:

1. Российская Федерация, 125412, г. Москва, Коровинское ш., 41, DataLine, Дата-центр NORD.
2. Российская Федерация, 111020, г. Москва, ул. Боровая, 7, стр. 10, DataLine, Дата-центр OST.