

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО MixVel,
 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.](#_heading=h.30j0zll) Введение 3

[2.](#_heading=h.1fob9te) Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО 4

[2.1.](#_heading=h.3znysh7) Информация о совершенствовании ПО 4

[2.2.](#_heading=h.2et92p0) Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО 4

[3.](#_heading=h.tyjcwt) Типовой регламент технической поддержки 5

[3.1.](#_heading=h.3dy6vkm) Условия предоставления услуг технической поддержки 5

[3.2.](#_heading=h.1t3h5sf) Каналы доставки запросов в техническую поддержку 5

[3.3.](#_heading=h.4d34og8) Выполнение запросов на техническую поддержку 5

[3.4.](#_heading=h.2s8eyo1) Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки 5

[3.5.](#_heading=h.17dp8vu) Закрытие запросов в техническую поддержку 5

[3.6.](#_heading=h.3rdcrjn) Персонал для поддержания жизненного цикла 6

[3.6.1.](#_heading=h.26in1rg) Сотрудники и компетенции у правообладателя 6

[3.6.2.](#_heading=h.lnxbz9) Требования к компетенциям у заказчика 6

[4.](#_heading=h.35nkun2) Контактная информация производителя программного продукта 7

[4.1.](#_heading=h.1ksv4uv) Юридическая информация 7

[4.2.](#_heading=h.44sinio) Контактная информация службы технической поддержки 7

# Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО MixVel, включая регламент технической поддержки.

# Жизненный цикл программного продукта

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

Для контроля версий ПО MixVel 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 MixVel через API заказчик вносит необходимые изменения в собственную систему.

## Информация о совершенствовании ПО

Функциональность ПО MixVel постоянно расширяется. Проводится анализ потребностей рынка и внедряются инструменты, позволяющие агентам быстро и удобно выполнять операции.

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

## 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.

# Типовой регламент технической поддержки

## Условия предоставления услуг технической поддержки

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

## Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку ПО MixVel направляются заказчиком по электронной почте.

## 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.

## 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 в системе, 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.
1. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.
2. В случае доработки ПО исполнитель информирует заказчика о сроках выхода обновления.

## 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.

## Персонал для поддержания жизненного цикла

### Сотрудники и компетенции у правообладателя

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

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя.

### Требования к компетенциям у заказчика

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

# Контактная информация производителя программного продукта

## 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

## 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

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, ул. Маяковского, 3б.

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.
3. Российская Федерация, 115088, г. Москва, 3-й Угрешский пр-д, 8с5, Дата-центр 3data.