

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также информацию о
персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки, ПО "СПО «Ястреб НWK»"**

Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО	2
Информация о совершенствовании программного обеспечения	2
Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	2
3 Типовой регламент технической поддержки	3
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	3
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	3
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	3
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	3
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	3
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	4
3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	4
4 Контактная информация правообладателя программного обеспечения	5
4.1 Юридическая информация	5
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	5

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения "СПО «Ястреб HWK»", включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

Программное обеспечение "СПО «Ястреб HWK»" является встроенным (встраиваемым) программным обеспечением и поставляется в составе оборудования Правообладателя ПО "СПО «Ястреб HWK»".

Для контроля версий ПО "СПО «Ястреб HWK»" каждый релиз имеет свой номер.

Для отслеживания версионности принято обозначение вида «А.В.С.Д», где А – основной номер версии, В — номер версии в случае добавления новой сущности, С – номер версии с обновлениями интерфейса сущности и D – незначительные или срочные исправления.

Выпуск версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий "СПО «Ястреб HWK»". Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления "СПО «Ястреб HWK»".

Информация о совершенствовании программного обеспечения

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения, WEB-интерфейса и связан с полной остановкой и последующим перезапуском ПО.

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

- Обновленная документация.

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

Расширение функционала может быть осуществлено администратором путем добавления новых сущностей.

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 (являющемуся Правообладателем ПО) запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- 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 приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются по средствам электронной почты support@incom-sr.ru. Все запросы регистрируются в системе учета заявок.

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:

- Серийный номер комплекса, на котором возникла проблема;
- Краткое описание проблемы;
- Скриншот ошибки (при наличии);
- Технические детали.

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, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик выполняет все рекомендации и предоставляет необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

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.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих 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
	Техническая поддержка, в том числе пользователей ПО в ходе эксплуатации ПО, включая постгарантийное обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> - Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; - Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux 	4
	Разработка и модернизация ПО, включая внедрение ПО у приобретателя и гарантийное обслуживание ПО	<ul style="list-style-type: none"> - Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux 	5

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя — ООО «Инком»

4 Контактная информация правообладателя программного обеспечения

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью «Инком»
- **Юр. адрес:** 160009, г. Вологда, ул. Мальцева, д.52, оф. 321
- **ОГРН:** 1153525000793
- **ИНН:** 3525339906

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://www.incom-sr.ru/>
- **Телефон:** 8 (8172) 50-56-40
- **Email:** support@incom-sr.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 08.30 до 17.30 в рабочие дни

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 160009 Вологодская область, г. Вологда, ул. Мальцева, д. 52

Фактический адрес размещения разработчиков: 160009 Вологодская область, г. Вологда, ул. Мальцева, д. 52

Фактический адрес размещения службы поддержки: 160009 Вологодская область, г. Вологда, ул. Мальцева, д. 52

Фактический адрес размещения серверов: 160009 Вологодская область, г. Вологда, ул. Мальцева, д. 52