

# Описание жизненного цикла Сервиса “Первый Сайт”

## Оглавление

### **1. Введение**

### **2. Жизненный цикл программного обеспечения**

2.1 Регистрация пользователя и выдача пары логин/пароль

2.2 Информация о совершенствовании ПО

2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации

### **ПО 3. Типовой регламент технической поддержки**

3.1. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

3.2. Выполнение запросов на техническую поддержку

3.3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

3.4. Закрытие запросов в техническую поддержку

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

### **4. Контактная информация производителя ПО**

4.1. Контактная информация

4.2. Фактические адреса

## 1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного сервиса

## 2. Жизненный цикл программного обеспечения

2.1 Регистрация пользователя и выдача пары логин/пароль

Регистрация нового пользователя происходит через менеджера компании. Новому пользователю выдается пара логин/пароль

## 2.2 Информация о совершенствовании ПО

Новые версии сервиса выходят по мере необходимости и затрагивают только серверную часть. Пользователю нет необходимости отслеживать и проводить какие-либо действия для получения свежей версии продукта. Информация о выходе новых версий продукта появляется в виде баннера в самом продукте.

## 2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации сервиса

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

- массовое автоматическое обновление сервиса
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО либо необходимости в доработке, Разработчику направляется 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 системе у одного Пользователя;
- 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. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются:

- в электронном виде посредством направления на электронную почту [info@site001.ru](mailto:info@site001.ru)

### 3.2. Выполнение запросов на техническую поддержку

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы

- подробно описать проблему в обращении;
- приложить скриншоты с ошибками (при запросе в электронном виде);
- указать параметры системы, на которой произошла ошибка (версию ОС и браузера).

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

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер в автоматизированной системе регистрации задач, назначаются исполнители запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает разработчикам регистрационный номер, присвоенный запросу при регистрации.

Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания запроса и возможных вариантов его решения предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса либо высылаются новая сборка продукта.

Разработчики обязуются выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам для своевременного решения запроса.

Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы разработчиков документируются в системе регистрации задач.

### 3.4. Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения Разработчика».

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения подтверждения от разработчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает разработчик, зафиксированный в списке ответственных лиц.

### 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Информация о сотрудниках правообладателя и их компетенциях приведена в таблице ниже.

Таблица 1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Кол-во сотрудников
---	-------------	-------------	--------------------

1	Разработка Back-end	PHP	1
2	Разработка Front-end	PHP, VueJs	1
3	Маркетинг	Яндекс.Директ, HTML	1
4	Специалисты службы тех.поддержки	Сопровождение ПО	2

## 4. Контактная информация

### 4.1. Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно в любой день с 10:00 до 19:00 мск одним из следующих способов:

- Электронная почта: [info@site001.ru](mailto:info@site001.ru)

### 4.2. Фактические адреса

Адрес разработки ПО и сопровождения ПО:, г. Санкт-Петербург, ул. Дибуновская 50, БЦ "Приморский"