

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения (далее – ПО) «ГардаТех LMS» (далее – Система), включая техническую поддержку, совершенствование и устранение неисправностей.

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Система рассчитана на эксплуатацию в одном из двух режимов, выбор которого определяется Заказчиком:

1. Режим облачного сервиса (SaaS);
2. Режим on-premis.

Доступ к функционалу ПО осуществляется через веб-интерфейс. Доступный пользователю функционал ПО зависит от выданной пользователю роли (администратор, учитель, администратор ИБ, студент, т.д.).

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО, которое включает:

- проведение мероприятий по модернизации ПО в соответствии с собственным планом доработок разработчика, а также по заявкам Заказчика;
- консультирование пользователей по вопросам эксплуатации ПО;
- предоставление пользователям обучающих курсов по эксплуатации и настройке ПО.

Сопровождение ПО необходимо для следующих целей:

- обеспечения корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функционала;
- исключения простоев в рабочих процессах пользователя по причине частичной или полной недоступности ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей и т.п.).

Выпуск новых версий производится по мере необходимости или в соответствии с утвержденным RoadMap.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующим образом:

- Работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
- Массовое обновление компонентов ПО.

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет запрос специалисту технической поддержки разработчика. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана или видео со сбоем (если имеется сбой).

В частности, запросы могут быть следующего вида: наличие сбоя в работе ПО; запрос на предоставление информации; запрос на проведение доработок ПО; и пр.

Запрос рассматривается специалистом технической поддержки в соответствии с регламентом технической поддержки ПО.

4. Совершенствование программного обеспечения

ПО регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов, обновляется интерфейс, создаются и добавляются новые модули.

Работа по совершенствованию ПО включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО, в том числе корректировка обнаруженных проблем - несоответствий, ошибок, т.д.;
- модификация ПО для повышения его рабочих характеристик, в т.ч. разработка программных модулей для новой функциональности ПО.

5. Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате индивидуального консультирования по электронной почте на основании запросов пользователей ПО.

Техническая поддержка по электронной почте доступна с 10:00 до 19:00 (по московскому времени) с понедельника по пятницу.

Запрос может быть направлен пользователем по следующему e-mail: educenter@gt-sg.ru

Заказчику при подаче запроса на техническую поддержку рекомендуется придерживаться правила – одному запросу соответствует одна проблема.

В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу ПО.

Специалист технической поддержки предоставляет пользователю варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

Пользователь обязуется предоставлять специалистам технической поддержки всю дополнительную информацию, необходимую для своевременного решения запроса, и выполнять все их рекомендации.

После доставки ответа пользователю запрос считается автоматически завершенным (закрытым) до получения от пользователя сообщения о сохранении проблемы, указанной им в запросе, не устраненной. В этом случае выполнение запроса продолжается.

Закрытие запроса может инициировать пользователь, если надобность в ответе на запрос отпала.

6. Информация о персонале

Поддержание процессов жизненного цикла ПО и техническая поддержка ПО обеспечиваются штатными сотрудниками разработчика, имеющими соответствующую квалификацию и навыки.

7. Информация о разработчике

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Гарда Тех Солюшнс Групп»

Сокращенное наименование: ООО «Гарда Тех Солюшнс Групп»

Адрес: 108811, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Солнцево, ш. Киевское, км 22-й, д. 6А, стр. 1

ИНН 7722687219 / КПП 775101001

ОГРН 1097746310364