

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного сервиса «Претензия»**

Содержание

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта	3
3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	3
4. Регламент технической поддержки	4
5. Сотрудники и компетенции у правообладателя	5
6. Контактная информация производителя программного обеспечения	5

1. Введение

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного сервиса для ведения судебно-исковой работы «Претензия».

2. Жизненный цикл программного продукта

2.1. Приобретение

Чтобы получить доступ к программному сервису «Претензия» нужно в браузере перейти по ссылке <https://isk.abonent.plus/>.

2.2. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании

ПО

Обновление приложения происходит 1 раз в две недели в виде новых релизов. В обновления включаются запросы на доработки функционала от Заказчиков, а также фиксация найденных неисправностей тестировщиками системы. Платформу обновляет команда разработки на стороне Разработчика 1 раз в две недели. Участие Заказчика не требуется.

3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

3.1. Устранение неисправностей

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

- массовое автоматическое обновление микросервисов сайта;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей на сайте, либо необходимости в её доработке, Заказчик через форму обратной связи направляет команде разработки сайта заявку. Заявка должна содержать тему заявки, суть (описание) и снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Заявки могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности сайта;

- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок сайта.

4. Регламент технической поддержки

4.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются для каждого заказчика/пользователя бесплатно согласно установленной системе приоритетов.

4.2. Каналы оформления заявок в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются через систему технической поддержки или по единому номеру телефона на сайте компании.

4.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одной заявке соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении заявок новых вопросов или проблем, по ним открываются новые заявки. Заказчик при подаче заявки на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот или запись экрана (при наличии);
- технические детали – при каких условиях была получена проблема;
- логин пользователя/id пользователя (уникальный идентификатор), у которого возникла проблема.

4.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждой Заявке присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированная Заявка обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению заявки документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Заявки и возможных вариантов ее решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Заявки.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Заявки. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

4.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа заявка считается Завершенной, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении проблемы, .

В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением заявки, выполнение заявки продолжается.

Завершённая заявка переходит в состояние закрытой после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие заявки подтверждает представитель Заказчика. Закрытие заявки может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

5. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
	Разработка Backend	C#, ASP.NET, ADO.NET, SQL, Docker	3
	Разработка Frontend	JavaScript, AngularJS	3
	DevOPS	IIS, Docker, Docker Compose, Git, GitLab CI/CD	1
	Тестировщики	C#, Postman, Swagger, SQL	1
	Аналитики	SQL, Python	1
	Руководитель проекта	Управление рисками, управление ресурсами	1

6. Контактная информация производителя программного обеспечения

6.1. Юридическая информация

ООО «Абонент+»

Юридический адрес: 390005, Рязанская область, г. Рязань, ул. Пушкина, д. 14, помещ. н15, литера а

ОГРН: 1066234036626

ИНН: 6234029278

КПП: 94389398

6.2. Контактная информация службы технической поддержки

Электронная почта: info@abonentplus.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 390005, г. Рязань, ул. Пушкина, д.14

Фактический адрес размещения разработчиков: 390005, г. Рязань, ул. Пушкина,
д.14

Фактический адрес размещения службы поддержки: 390005, г. Рязань, ул.
Пушкина, д.14

Режим работы технической поддержки: пн–пт 08:00 – 17.00 МСК