

Цифровая образовательная платформа

INC{ }DEX

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Санкт-Петербург, 2020

Оглавление

Краткая характеристика объекта	3
Жизненный цикл программного продукта	4
Типовой регламент технической поддержки	5
Условия предоставления услуг технической поддержки	5
Каналы доставки запросов в техническую поддержку	5
Выполнение запросов на техническую поддержку	5
Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	5
Закрытие запросов в техническую поддержку	6
Информация о правообладателях программного продукта	7
Контактная информация службы Технической поддержки	8

Краткая характеристика объекта

Программное обеспечение предназначено для организации дистанционного обучения, проведения в интерактивной (в удаленной форме) подготовки пользователей к участию в чемпионатах «Молодые профессионалы»¹ и демонстрационных экзаменах² по компетенциям ИТ-блока.

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения, включая регламент технической поддержки

¹ <https://worldskills.ru/>

² <https://worldskills.ru/nashi-proektyi/demonstracionnyj-ekzamen/obshhaya-informacziya.html>

Жизненный цикл программного продукта

Выпуск продукта осуществляется посредством обновления существующего программного обеспечения на серверах ООО «ЛЭВЛ 7», включая полностью обновленные компоненты продукта или часть обновленных и часть не обновленных компонентов. При этом все компоненты обновления полностью совместимы между собой.

Для контроля версий отдельных компонент продукта в отношении их релизов принят следующий порядок обозначений: «Номер сборки» и «Дата сборки», где:

Номер сборки – номер ревизии в репозитории продукта

Дата сборки – дата релиза продукта.

Пример обозначения компонента продукта с учетом номера сборки и даты: **версия 09 от 26.05.2020.**

Выпуск релизов осуществляется по следующим правилам (одно из перечисленных):

Выпуск новой версии компонента программного продукта происходит в случаях, когда в компонент продукт вносятся существенные изменения функциональных возможностей или кардинально меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии. Также выпуск новой версии компонента программного продукта происходит в случаях, когда в продукт вносятся несущественные изменения по отношению к предыдущей версии. Номер новой версии релиза автоматически берется из номера ревизии в репозитории продукта.

Выпуск новой сборки осуществляется при любом изменении компонента, в том числе в процессе отладки, и может не нести изменений функций компонента.

При наличии изменений в функциональном содержании продукта, на сайте производителя осуществляется обновление документации с указанием версии, к которой применимо изменение.

Типовой регламент технической поддержки

Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки предоставляются только при действующем сублицензионном договоре в течение указанного календарного периода использования программного продукта.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Исполнитель предоставляет услуги полной технической поддержки для Заказчика: лично (в офисе Исполнителя), по телефону, email или любыми другими доступными средствами связи.

Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует один вопрос или решаемая проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем по ним открываются новые запросы на техническую поддержку.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

наименование продукта, требующего поддержки.

- версия продукта;
- описание проблемы;
- копия передаваемых параметров;
- описание окружения продукта (версия ОС);
- лог файл, содержащий ошибки;
- скриншот (желательно).

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации инцидентов, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при регистрации.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации инцидентов.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса, либо высылается новая сборка продукта.

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

[Заккрытие запросов в техническую поддержку](#)

После доставки Ответа запрос считается Завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. 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. Заккрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней запрос считается закрытым. Заккрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Информация о правообладателях программного продукта

ООО «ЛЭВЛ 7»

Общество с ограниченной ответственностью «ЛЭВЛ 7»

ИНН / КПП 4632206388 / 463201001

Юридический адрес: 305044, г.Курск, ул.Чайковского, д.49В, помещение 21.1

Почтовый адрес: 305044, г.Курск, ул.Чайковского, д.49В, помещение 21.1

Банковские реквизиты:

Расчетный счет: 40702810510000026716

Название Банка: АО «Тинькофф Банк»

БИК банка: 044525974

Кор.счет: 30101810145250000974

ОГРН 1154632007518

Генеральный директор: Кузьмичёв Денис Романович

Тел. (981) 804-63-85

e-mail: info@incodex.ru

Контактная информация службы Технической поддержки

Служба технической поддержки

Шаталова Оксана Юрьевна – главный специалист Службы технической поддержки

Шаталова Яна Евгеньевна – сотрудник Службы технической поддержки

Email: edu@incodex.ru