

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и совершенствование,
а также информацию о персонале, необходимом
для обеспечения поддержки в программе для ЭВМ
"Adesk"**

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ	4
1.1 Информация о совершенствовании ПО	4
1.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	5
2 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ	7
2.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	7
2.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	7
2.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	7
2.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	7
2.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	7
3 ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	8
3.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	8
4 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ ПО	9
4.1 Контакты службы поддержки	9

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ "Adesk" (далее – программа, ПО, программное обеспечение, сервис), включая регламент технической поддержки.

1 ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

Программа для ЭВМ "Adesk" поставляется заказчику в формате облачного решения (Интернет-сервиса) — программа для ЭВМ "Adesk" и ее данные размещаются на серверах компании ООО «Яндекс.Облако». При поставке программы пользователь проходит процедуру регистрации в уже настроенной и готовой к работе программе. После завершения процедуры регистрации пользователь получает возможность использовать программу в соответствии с ее функциональным назначением.

Для контроля версий ПО «Adesk» каждый релиз имеет свой числовой номер, назначаемый системой сборки, например 1234. Разделения на стабильные и нестабильные версии нет, последняя выпущенная версия ПО считается стабильной.

Выпуск новых версий производится по мере внесения изменений разработчиками Правообладателя ПО без привязки к определенному графику выпуска обновлений.

1.1 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

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

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов программы.
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

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

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

1.2 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 её доработке, Заказчик (пользователь) направляет Правообладателю 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;
- Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- Запрос на развитие – запрос на проведение доработок Сервиса.

Поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ "Adesk" (далее – программа, сервис) обеспечивается за счет сопровождения программы, включающего в себя следующие процессы:

- Помощь в настройке сервиса под запросы клиента;
- Техническая поддержка пользователей Сервиса;
- Исправление ошибок в работе Сервиса;
- Проведение модернизации Сервиса в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей;
- Восстановление данных Сервиса.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы Сервиса: обращение по электронной почте, обращение в чат на сайте или в Телеграм, база знаний Сервиса, персональные видеоконференции;
- Обновление сервиса по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях Сервиса;
- Устранение ошибок в работе Сервиса.

Сопровождение и обновление Сервиса необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы Сервиса в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением;
- Обеспечение гарантий корректного функционирования Сервиса и дальнейшего развития её функционала;
- Обеспечение осуществления консультирования пользователей по вопросам работы Сервиса и технической поддержки пользователей;
- Внедрение новых функций Сервиса.

Жизненный цикл Сервиса характеризуется следующими принципами:

- Наличие плана развития Сервиса с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- Использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- Наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- Реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла. Информация о совершенствовании Сервиса.

Сервис регулярно развивается: в нём появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов браузера, обновляется интерфейс. В рамках модернизации Сервиса оказываются следующие услуги:

- Прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в Сервис;
- Выявление ошибок в работе Сервиса;
- Обновление Сервиса по заявкам пользователей;
- Исправление ошибок, выявленных в работе Сервиса;
- Обновление Сервиса в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.

2 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

2.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователя по вопросам работы, администрирования и эксплуатации Сервиса. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Помощь в настройке и администрировании Сервиса;
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы Сервиса;
- Пояснение функционала и помощь в эксплуатации Сервиса;
- Предоставление актуальной документации по настройке/работе Сервиса;
- Общие консультации по пользованию Сервиса.

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

- Обновление Сервиса;
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

2.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

В случае возникновения неисправностей в работе Сервиса, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть направлен следующими способами:

- Через чат, доступный внутри сервиса;
- Через чат Телеграм в личные сообщения аккаунту [@adesk_support](https://t.me/adesk_support);
- По электронной почте на электронный адрес support@adesk.ru;
- По телефону: +7 (932) 699-08-48.

2.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь при направлении запроса на техническую поддержку должен помнить, что 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;
- Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Сервиса;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- Запрос на развитие – запрос на проведение доработок Сервиса.

2.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Служба технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Сервиса. После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на “Закрит”, и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

2.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

Все запросы рассматриваются 7 дней в неделю в рабочее время (с 7 до 19 часов, Europe GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются в течение 12 часов с момента обращения.

3 ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

3.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Технический директор	Управление процессами разработки и сопровождения сервиса. Принятие технических решений в процессе разработки и сопровождения сервиса.	1
2	Разработчики	Разработка нового и сопровождение имеющегося функционала сервиса, поддержание работоспособности сервиса, устранение ошибок и технических неполадок.	6
3	Специалисты службы контроля качества (QA-инженеры)	Обеспечение контроля качества в процессе разработки и сопровождения сервиса. Обнаружение ошибок в работе сервиса. Проверка соответствия функционала сервиса требованиям.	2
4	Руководитель отдела технической поддержки	Организация работы по обслуживанию клиентов в разрезе технической поддержки.	1
5	Специалисты службы технической поддержки	Оказание консультации клиентам по работе в сервисе через чаты и почту. Анализ, обработка и передача информации о выявленных багах и ненормальном поведении сервиса команде разработки. Публикация и обновление статей в базе знаний.	4
6	Старший специалист службы технической поддержки	Оказание углубленной консультации клиентам по работе в сервисе через видеоконференции. Формирование обучающих материалов по продукту.	1

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО «Адеск».

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АДЕСК"
- Юр. адрес: 456300, ЧЕЛЯБИНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. МИАСС, УЛ. 8 ИЮЛЯ, Д. 47, КВ. 21
- ОГРН: 1177456066446
- ИНН: 7415098349

4.1 Контакты службы поддержки

Связаться со службой технической поддержки можно по:

- Электронной почте support@adesk.ru
- В чате внутри сервиса
- В Телеграм [@adesk_support](https://t.me/adesk_support)
- Телефон: +7 (932) 699-08-48

График работы службы технической поддержки:

- Каждый день с 07:00 до 19:00 по МСК

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

- Российская Федерация, Владимирская область, г.о. Город Владимир, г. Владимир, мкр. Энергетик, ул. Поисковая, д. 1, к. 2;
- Российская Федерация, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, д. 21;
- Российская Федерация, Московская обл., г. Мытищи, Силикатная ул., д. 19;
- Российская Федерация, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд. 8

Фактический адрес размещения разработчиков:

- Россия, 454090, Челябинская область, город Челябинск, ул. Карла Маркса, д. 46

Фактический адрес размещения службы поддержки:

- Россия, 454090, Челябинская область, город Челябинск, ул. Карла Маркса, д. 46

Фактический адрес размещения серверов:

- Российская Федерация, Владимирская область, г.о. Город Владимир, г. Владимир, мкр. Энергетик, ул. Поисковая, д. 1, к. 2;
- Российская Федерация, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, д. 21;
- Российская Федерация, Московская обл., г. Мытищи, Силикатная ул., д. 19;
- Российская Федерация, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд. 8