

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Skillometer»

Описание процессов, применяемых для обеспечения жизненного цикла продукта, включая (не ограничиваясь) процессами устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, разработкой и применением обновлений программного обеспечения, а также данные о персонале, задействованном в процессах обеспечения такой поддержки.

Оглавление

1 Введение	1 2
Жизненный цикл программного продукта.	1 3
Регламент технической поддержки.....	2 3.1
В рамках поддержки продукта оказываются следующие услуги:	2 3.2
Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	2 3.3
Обработка запросов в техническую поддержку.....	2 4
Контактная информация правообладателя программного продукта.....	2 5
Адреса размещения	3 6
Контакты службы технической поддержки	3

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Skillometer Staff», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта.

Программный продукт может быть поставлена заказчику двумя способами:

1. Облачное решение — платформа «Skillometer Staff» и ее данные размещаются на серверах компании ООО «Софтвэй++». Поставка заказчику осуществляется путём предоставления доступа через сеть Интернет в виде учетной записи для доступа к облачному сервису.

2. Серверное решение — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки платформы на локальных серверах заказчика. Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в неделю без автоматического обновления версий платформы, установленных на стороне заказчиков. В случае серверного решения заказчик сам управляет процессом обновления платформы.

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

- Обновленные руководства пользователя. Пользователь (заказчик) может повлиять на состав доработок и на выявление неисправностей путём сообщения в службу поддержки по адресу support@skillometer.ru

3 Регламент технической поддержки

3.1 В рамках поддержки продукта оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке
- помощь в поиске неверно настроенных частей продукта
- предложения по улучшению настроек продукта
- консультации в части функционала

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Техническая поддержка пользователей платформы осуществляется:

- по электронной почте support@skillometer.ru
- по телефону/whatsapp +7 (914) 234-56-69
- телеграм [@Skillometer_bot](https://t.me/Skillometer_bot)

3.3 Обработка запросов в техническую поддержку

Поступившие запросы распределяются по сотрудникам технической поддержки. Запросы обрабатываются в порядке очерёдности поступления в течение времени, не превышающего 24 часов. Запрос в техническую поддержку должен быть дополнен следующими данными:

- Аккаунт, в котором обнаружена проблема
- Описание проблемы
- Адрес страницы (если известен)

- Скриншот В случае поступления запроса о критической ошибке в работе платформы запросу присваивается статус «Срочный». Такой запрос должен быть обработан без ожидания очереди.

Поступивший запрос может быть закрыт в следующих случаях:

- Обратившийся пользователь подтвердил устранение ошибки
- Пользователь не ответил на уточняющий вопрос в течение 24 часов
- Пользователь получил от сотрудника разъяснение о корректном поведении системы

4 Контактная информация правообладателя программного продукта

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО «Софтвэй++».
- Почтовый адрес: 677000, город Якутск, проспект Ленина,1, 7 этаж, офис 701.
- ОГРН: 1201400004123

5 Адреса размещения

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 677000, город Якутск, проспект Ленина,1, 7 этаж, офис 701.

Фактический адрес размещения разработчиков: 677000, город Якутск, проспект Ленина,1, 7 этаж, офис 701.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 677000, город Якутск, проспект Ленина,1, 7 этаж, офис 701.

6 Контакты службы технической поддержки

Почта: support@skillometer.ru

Телеграм: [@Skillometer_bot](https://t.me/Skillometer_bot)

Телефон: +7 (914) 234-56-69