

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале,  
необходимом для обеспечения такой поддержки, программного обеспечения  
«Платформа Talentsy»**

## Оглавление

<b>1. Введение</b>	<b>2</b>
<b>2. Жизненный цикл программного продукта</b>	<b>2</b>
2.1. Проектирование	2
2.2. Разработка программного продукта	2
2.3. Тестирование	2
2.4. Приобретение	2
2.5. Поставка	2
2.6. Подготовка персонала	2
2.7. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	3
2.8. Устранение неисправностей	3
<b>3. Типовой регламент технической поддержки</b>	<b>3</b>
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	3
3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку	3
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	3
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	4
3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку	4
<b>4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.</b>	<b>5</b>
<b>5. Контактная информация производителя программного продукта</b>	<b>5</b>
5.1. Юридическая информация	5
5.2. Контактная информация службы технической поддержки	5

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Платформа Talentsy», включая регламент технической поддержки.

## **2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА**

### **2.1. Проектирование**

Составляется ТЗ для разработчиков.

### **2.2. Разработка программного продукта**

- Разработка дизайна продукта;
- Разработка блоков бекэнд разработчиком;
- Интеграция фронтэнд разработки;
- Развёртывание сайта на сервере

### **2.3. Тестирование**

- Функциональные тесты;
- Сквозные тесты;
- Smoke-тестирование.

## **2.4. Поставка**

ПО «Платформа Talentsy» поставляется заказчику в виде **Облачного решения**. Данные размещаются на серверах компании **ООО “Селектел”**. Правообладателем предоставляются учетные записи Заказчику для доступа к облачному сервису, после заключения договора.

## **2.5. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО**

Обновление ПО происходит вручную.

Шаги для проведения обновления включают: Составляется ТЗ, разрабатывается, тестируется, уходит в релиз.

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.

Функционал ПО постоянно расширяется.

## **2.6. Модернизация ПО**

ПО дорабатывается за счет рефакторинга, устранения неисправностей и ошибок, а также через модернизацию и модификацию.

## **2.7. Устранение неисправностей**

Услуги технической поддержки оказываются по запросу и по необходимости при возникновении сбоев.

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 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 со стороны Заказчика;
- 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 ПО.

### **3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

#### **3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются для каждого заказчика бесплатно.

#### **3.2 Выполнение запросов на техническую поддержку**

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);

**4. ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.**

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработчики	PHP, JavaScript, MariaDB, SQL, Debian, Apache, Nginx, Yandex Cloud, Git, REST API, WordPress, jQuery, MVC, ООП, Оптимизация SQL-запросов, Рефакторинг и устранение багов	1

**5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА**

**5.1. Юридическая информация**

ООО «Тэлентси»

Юридический адрес: 107140, город Москва, Леснорядский пер, д. 18 стр. 19а

Почтовый адрес: 107140, город Москва, Леснорядский пер, д. 18 стр. 19а

ОГРН: 1177746698480

ИНН / КПП: 7728375424 /770801001

**5.2. Контактная информация службы технической поддержки**

Телефон: +79191653546

Почта: sklyarov.s@talentsy.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 107140, город Москва, Леснорядский пер, д. 18 стр. 19а

Фактический адрес размещения разработчиков: 107140, город Москва, Леснорядский пер, д. 18 стр. 19а

Фактический адрес размещения службы поддержки: 107140, город Москва, Леснорядский пер, д. 18 стр. 19а

Фактический адрес размещения серверов:

- Ленинградская область, пгт Дубровка, ул. Советская, д. 1, лит. Б;
- Ленинградская область, пгт Дубровка, ул. Советская, уч. 1/1, лит. И;
- г. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3;

Режим работы технической поддержки: круглосуточно.