

**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

1. Введение	2
2. Жизненный цикл программного продукта	2
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
3. Типовой регламент технической поддержки	3
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
4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.	5
5. Контактная информация производителя программного продукта	5
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;
- Развертывание 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.