

Программный продукт «Movavi Academic»

Правообладатель – ООО «ТауКонсалт», г. Новосибирск, Россия

*Описание подходов
к управлению жизненным циклом продукта*

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения.

СОДЕРЖАНИЕ

Жизненный цикл продукта	4
Релизы и патчи	4
Правила по вводу и выводу версий продукта в/из техническую поддержку	5
Стандартный регламент технической поддержки продукта	6
Контактная информация и данные о Производителе продукта	8

Жизненный цикл продукта

Релизы и патчи

Выпуск продукта осуществляется посредством создания и доставки пользователю релизов и патчей. Для упорядочивания процесса выпуска продукта в отношении релизов и патчей принят следующий порядок обозначения:

«**Название продукта**» «**РМАЖ**».«**РМИН**» [**«ПН**»] , где

РМАЖ – номер мажорной версии релиза

РМИН – номер минорной версии релиза

ПН – номер патча

Пример обозначения продукта с учетом номеров версий и патчей:

Movavi Academic	21.0.0
------------------------	---------------

В отношении подхода к выпуску релизов и патчей применяются следующие правила (одно из перечисленных):

- Выпуск новой мажорной версии релиза осуществляется в случаях, когда поставляемая в рамках релиза функциональность или используемые технологии существенно изменились с момента предыдущей версии (высокая степень воздействия на функциональность). Для новой мажорной версии релиза ее номер увеличивается на 1 относительно предыдущего.

- Выпуск новой минорной версии релиза осуществляется в случаях, когда поставляемая в рамках релиза функциональность или используемые технологии несущественно изменились с момента предыдущей версии (средняя степень воздействия на функциональность). Для новой минорной версии релиза ее номер увеличивается на 1 относительно предыдущего.

- Выпуск нового патча осуществляется в случаях, когда поставляемая в рамках патча функциональность или используемые технологии не изменились или минимально изменились с момента предыдущей версии (низкая или нулевая степень воздействия на функциональность) и обновление было произведено исключительно с целью устранения ошибок в работе программы. Для нового патча его номер увеличивается на 1 относительно предыдущего.

В ходе доставки новой версии Пользователям производитель сопровождает версию как минимум двумя документами:

- Релиз-ноутс – документ, содержащий сведения об изменениях и исправлениях в продукте, привносимых версией

- Инструкция по установке – руководство, описывающее порядок действий для корректной установки версии.

Правила по вводу и выводу версий продукта в/из техническую поддержку

Для ввода версии продукта в техническую поддержку и вывода из технической поддержки применяются следующие правила:

- Версия продукта, включая релизы и патчи, получает техническую поддержку после официального донесения до Пользователей информации по ее выпуску.
- В случае обращения пользователя в техподдержку с проблемой, решенной в версии продукта более поздней, чем установленная у пользователя, производитель имеет право в качестве рекомендации по решению проблемы предложить обновление до соответствующей версии продукта.
- Вывод версии продукта из технической поддержки может осуществляться не ранее, чем через 6 месяцев после соответствующего уведомления Пользователям.

При выводе из технической поддержки мажорной версии релиза выводятся из технической поддержки также все минорные версии, относящиеся к данной мажорной версии.

При выводе из технической поддержки минорной версии релиза выводятся из технической поддержки также все патчи, относящиеся к данной минорной версии.

Стандартный регламент технической поддержки продукта

1. Используемые термины

1.1. **Техническая поддержка ПО** – проводимые Исполнителем мероприятия по устранению ошибок в ПО, развитию функциональности.

1.2. **Центр поддержки** – подразделение Исполнителя, осуществляющее техническую поддержку.

1.3. **Запрос Пользователя (далее – Запрос)** – обращение Пользователя к Исполнителю.

1.4. **Подача Запроса** – операция доставки Запроса от Пользователя к Исполнителю.

1.5. **Зарегистрированный Запрос** – Запрос, которому Исполнитель присвоил регистрационный номер.

1.6. **Обработка запроса** – процесс, выполняемый Исполнителем с момента получения запроса на поддержку от Пользователя до назначения ответственного за выполнение запроса инженера.

1.7. **Открытый Запрос** – Запрос, для которого начат процесс исполнения Запроса.

1.8. **Ответ на Запрос (далее – Ответ)** – действие, последовательность действий, описание

действий, приводящее к решению сформулированной Пользователем проблемы.

1.9. **Доставка Ответа** – операция доставки Ответа от Исполнителя к Пользователю.

1.10. **Завершенный запрос** – Запрос, по которому Исполнитель выработал Ответ и произвел доставку ответа, но Пользователь не доставил подтверждение выполнения.

1.11. **Закрытый Запрос** – Запрос, выполнение которого подтверждено Пользователем. Никакие действия с закрытым запросом не выполняются.

1.12. **Удаленный доступ** – постоянный или ограниченный Пользователем доступ специалистов Исполнителя к системе Пользователя через Интернет.

2. Общее описание

Техническая поддержка продукта осуществляется Производителем своими силами и за свой счет, по телефону, электронной почте, через сервисы коммуникации на сайте Производителя и посредством других каналов связи. В штате Производителя работают 12 специалистов технической поддержки, поддержка осуществляется круглосуточно. Специалисты технической поддержки располагаются по адресу местонахождения Производителя: 630112, г. Новосибирск, ул., Фрунзе, д. 242, оф. 1306.

Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки, включают в себя:

- Предоставление доступа в систему регистрации инцидентов, связанных с функционированием ПО;
- Квалификация и анализ обращений, поступивших в систему регистрации инцидентов;
- консультации по вопросам функционирования ПО в соответствии с технической и пользовательской документацией, в случае если требуемая информация не содержится в технической документации к ПО;
- предоставление очередных обновлений ПО, содержащих исправления причин инцидентов, зарегистрированных в системе регистрации инцидентов и квалифицированных как «ошибка», а также новую/улучшенную функциональность;
- для критических случаев – предоставление внеочередных обновлений ПО, содержащих исправления прочих инцидентов, зарегистрированных в системе регистрации инцидентов и квалифицированных как «ошибка».

3. Условия исполнения обязательств по сопровождению

В течение срока действия Договора технической поддержки Пользователь имеет право обращаться к Исполнителю за оказанием услуги по сопровождению ПО (далее – Услуга) в соответствии с настоящим Регламентом и положениями Договора.

Запрос означает документированное обращение Пользователя за Услугой к Исполнителю. Обращение считается новым, если обращение не связано с предыдущими обращениями Пользователя, либо относится к уже принятым Пользователем услугам Исполнителя.

4. Порядок оказания услуг

Запросы на техническую поддержку осуществляются по электронным каналам через систему регистрации инцидентов по адресу, сообщаемому Пользователю. Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Пользователь при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- наименование системы, требующей поддержки;
- описание проблемы.

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации инцидентов. Центр поддержки Исполнителя сообщает Пользователю 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.

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

Если ответ Исполнителя на Запрос Пользователя зависит от третьей стороны (например, в виде информации, лицензий, консультации и т. д.), то Исполнитель обязуется поставить Пользователя в известность. Доставка Ответа осуществляется через систему регистрации инцидентов.

Завершенный запрос. После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Пользователя о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Пользователя с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Закрытие Запроса. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Пользователя о решении запроса. В случае отсутствия ответа Пользователя о завершении запроса в течение 7 (Семи) рабочих дней, запрос считается закрытым, Закрытие Запроса может инициировать Пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.

Контактная информация и данные о Производителе продукта

Наименование:

ООО «ТауКонсалт»

Почтовый адрес: 630112, г. Новосибирск, ул. Фрунзе, д. 242, оф. 1306

Веб-сайт: <https://edu.movavi.ru/academic>

Тел/факс: (383) 335-84-63

Контактный телефон службы Технической Поддержки: 8-800-333-64-37,
8-495-215-07-97

Адрес электронной почты технической поддержки: support@movavi.ru

Все права зарегистрированы и принадлежат ООО «ТауКонсалт» © 2021 год.