

**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**

**«Edler»**

<b>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.....</b>	<b>1</b>
<b>«Edler».....</b>	<b>1</b>
1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА.....	3
2.1 Проектирование.....	3
2.2 Разработка программного продукта.....	4
2.3. Тестирование.....	4
2.4. Приобретение.....	4
2.5. Поставка.....	4
2.6. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО.....	4
2.7. Модернизация ПО.....	4
2.8. Устранение неисправностей.....	5
3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	5
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки.....	5
3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку.....	5
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку.....	5
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	5
3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку.....	6
4. ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.....	6
5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОДУКТА.....	6
5.1. Юридическая информация.....	6
5.2. Контактная информация службы технической поддержки.....	7

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Edler».

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

### **2.1 Проектирование**

- Разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
- Определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- Устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

### **2.2 Разработка программного продукта**

- Определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- Изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- Устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- Завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

### **2.3. Тестирование**

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

- Определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- Комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
- Записываются результаты тестирования;
- Разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

## **2.4. Приобретение**

ПО развернуто на сайте, пользователи получают доступ к нему по ссылке

## **2.5. Поставка**

ПО развернуто на сайте, пользователи получают доступ к нему по ссылке

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

Обновление ПО происходит вручную.

Шаги для проведения обновления включают: резервное копирование, тестирование обновлений на тестовой закрытой площадке, развертывание обновлений на рабочей среде и мониторинг.

## **2.7. Модернизация ПО**

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

## **2.8. Устранение неисправностей**

Компания предоставляет полное сопровождение, модификацию, доработку, а также оптимизацию ПО.

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

Решение неисправностей включает:

1. Фиксирование описания проблемы.
2. Пользователь ПО получает уведомление о том, что работы завершены и видит исправления непосредственно при использовании ПО.

# **3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

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

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика бесплатно.

## **3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки.

Почта: [admin@edler.pro](mailto:admin@edler.pro)

### **3.3. 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);
- технические детали - при каких условиях была получена проблема.

### **3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

### **3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку**

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

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

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработчики	PHP, JavaScript, CSS, знание баз данных, операционных систем	1
2	Специалисты службы технической поддержки	PHP, JavaScript, CSS, знание баз данных, операционных систем	1

## **5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОДУКТА**

### **5.1. Юридическая информация**

ООО «ЛО Бизнес Груп»

Юридический адрес: 344034, Ростовская область, г Ростов-На-Дону, ул Матросова, д. 35, помещ. 78

Почтовый адрес: 344034, Ростовская область, г Ростов-На-Дону, ул Матросова, д. 35, помещ. 78

ОГРН: 1226100006440

ИНН / КПП: 6162087197/616201001

Электронная почта: [A.CHERKASHOV@QB24.RU](mailto:A.CHERKASHOV@QB24.RU)

### **5.2.Контактная информация службы технической поддержки**

Телефон: +79653666631

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: г Ростов-На-Дону, ул Матросова, д. 35, помещ. 78

Фактический адрес размещения разработчиков: г Ростов-На-Дону, ул Матросова, д. 35, помещ. 78

Фактический адрес размещения службы поддержки: г Ростов-На-Дону, ул Матросова, д. 35, помещ. 78

Режим работы технической поддержки: круглосуточно

