

Описание жизненного цикла программного обеспечения «Платформа адаптивного дистанционного обучения при подготовке к экзаменам ‘Сотка’»

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Платформа адаптивного дистанционного обучения при подготовке к экзаменам ‘Сотка’».

2. Жизненный цикл программного обеспечения

Программное обеспечение «Платформа адаптивного дистанционного обучения при подготовке к экзаменам ‘Сотка’» поставляется в виде сервиса в сети интернет. Пользователь может получить доступ к сервису из интернет-браузера с любого устройства, которое имеет доступ к сети.

Сервис работает на мощностях компании производителя и не требует установки и настройки со стороны заказчика.

Исходный код ПО хранится в закрытом репозитории. Для контроля версий используется сервис GitLab.

Выпуск обновленных версий производится при исправлениях или существенном накоплении добавочных полезных функций, от заказчика никаких действий для обновления ПО не требуется.

Все обновления проходят предварительное тестирование на тестовом стенде, расположенном на серверах заказчика.

Каждый релиз имеет свой номер: им выступает номер ветки обновления в системе контроля версий.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в течении всего срока доступа к сервису. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика с ПО.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются:

- через чат на сайте программного продукта
- в группе технической поддержки на сайте ВК
- по электронной почте
- по телефону

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы
- подробно описать проблему в обращении;
- приложить фотографии или скриншоты с ошибками;
- указать параметры системы, на которой произошла ошибка (устройство, версию ОС, используемый браузер).

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Если запрос на поддержку поступает по телефону или электронной почте, ответственные лица перенаправляют запрос в поддержку и технический специалист в рабочее время сам связывается с пользователем. Сотрудник технической поддержки в рабочие часы изучает запрос пользователя, если необходимо запрашивает дополнительную информацию, воспроизводит проблему у себя и направляет рекомендации по решению проблемы в чат.

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1. Юридическая информация

- ООО "СОТКА "
- +7 (800) 333 - 00 - 56
- sotkaschoolonline@gmail.com
- ул. Волкова, дом 60/12,
этаж 3, помещ. 4, Казань Республика Татарстан 420012 Россия

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

- Телефон: +7 (800) 333 - 00 – 56
- Электронная почта: sotkaschoolonline@gmail.com
- Группа: https://vk.com/sotka_help
-