

Описание процессов жизненного цикла

**Прикладного программного обеспечения Интернет-сервиса
«Конструктор сайтов для образования ОШКОЛЕ.РУ»
(программное обеспечение ОШКОЛЕ.РУ, ПО «ОШКОЛЕ.РУ»)**

Оглавление

Введение	3
Жизненный цикл ПО ОШКОЛЕ.РУ, информация о совершенствовании ПО	3
Типовой регламент технической поддержки	3
Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла программного обеспечения.....	4
Контактная информация производителя программного обеспечения	5

Введение

Настоящая документация «Описание процессов жизненного цикла прикладного программного обеспечения Интернет-сервиса «Конструктор сайтов для образования ОШКОЛЕ.РУ» (программное обеспечение ОШКОЛЕ.РУ, ПО «ОШКОЛЕ.РУ») описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО ОШКОЛЕ.РУ, включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл ПО ОШКОЛЕ.РУ, информация о совершенствовании ПО

Жизненный цикл ПО включает в себя такие следующие этапы: проектирование (создание модели содержания изменений, утверждение ТЗ); реализация (техническая разработка функциональных возможностей ПО согласно утвержденного ТЗ; тестирование (проверка технической реализации на соответствие требованиям ТЗ, проверка качества реализации); выпуск (релиз) ПО (выполнение обновления ПО на сервере). 5) Сопровождение ПО – процесс поддержания функционирования ПО в режиме маршевой эксплуатации, помощь пользователям, мониторинг работоспособности и управление инцидентами.

Сервис не требует установки на устройство пользователя или предварительной настройки. Чтобы начать работу с ПО, пользователю достаточно зарегистрироваться по ссылке <https://oshkole.ru>, указать контактные данные. После получения по указанной информации логина и пароля пользователю станет доступен функционал ПО. ПО ОШКОЛЕ.РУ не предполагает наличия версий. Пользователи используют последнюю разработанную и установленную на сервер версию. После внесения изменений разработчиком в ПО функционал обновляется в автоматическом режиме.

По результатам выпуска обновления производитель ПО информирует об этом пользователей по электронной почте, в обновленной версии «Руководства пользователя», а также на своих официальных ресурсах <https://oshkole.ru>, <https://vk.com/oshkoleru>.

Решение о проектировании обновлений ПО принимается на основе запросов пользователей по поводу неточностей в работе, а также пожеланий. Постоянно проводимый анализ требований целевой аудитории позволяет формулировать направления по улучшению и добавлению новых функций ПО.

Типовой регламент технической поддержки

Техническая поддержка оказывается при соблюдении следующих условий.

1. Пользователь оказывается всем пользователям по следующим вопросам: регистрация и проблемы при ее прохождении; функционирование программного обеспечения и его инструментов; восстановление утраченного пароля и(или) доступа.

2. Услуга поддержки предоставляется индивидуально для каждого пользователя. Каналы доставки запросов в техническую поддержку по одному из следующих направлений: форма обратной связи по адресу <https://oshkole.ru>; 2. E-mail адрес support@oshkole.ru (для всех пользователей); 3. По телефону 8(8442) 50-16-34.

3. Все обращения, поступившие от пользователей, учитываются в реестре и подлежат обязательной обработке и ответу по существу. Все запросы пользователей обрабатываются в

порядке очереди, за исключением заявок с повышенным приоритетом, который назначается согласно внутренним регламентам. Каждому запросу присваивается индивидуальный номер в системе учета заявок, ему назначается исполнитель, который может меняться в соответствии с графиком работы специалистов поддержки, в случае, если решение вопроса требует продолжения переписки.

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. 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.

Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла программного обеспечения

Для обеспечения бесперебойной работы ПО правообладатель организует функционирование следующего состава сотрудников с соответствующими компетенциями.

Содержание работы	Компетенции	Количество
Разработка, веб-дизайн	PHP, JS, HTML, CSS	1
Тестирование	Тестирование внутреннего продукта	1
Техническая поддержка	понимание базовых принципов работы веб-сайтов на уровне веб-мастера	1
Системный администратор	настройка и обслуживание серверов, сетевых сервисов, Nginx, Apache, Docker	1
Менеджмент	Agile, управление жизненным циклом ПО	1

Техническую поддержку, тестирование и управление осуществляют штатные сотрудники правообладателя, граждане РФ.

Разработка и системное администрирование осуществляется на основании договоров возмездного оказания услуг гражданами РФ.

Контактная информация производителя программного обеспечения

Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании

Наименование компании: Общество с ограниченной ответственностью «Центр образования и консалтинга»

Юридический адрес: 400066, город Волгоград, ул. Советская, дом 5, офис 204

ОГРН: 1173443003293

ИНН/КПП 3444262973/344401001

Режим работы: понедельник-пятница с 08.00 до 18.00.

Контактная информация службы технической поддержки

Электронная почта: support@oshkole.ru

Телефон: +7(8442)50-16-34

Мессенджеры: +7(927)510-16-34

Форма обратной связи: <https://oshkole.ru/>

Фактические адреса:

Фактический адрес размещения разработчиков, технической поддержки, менеджмента инфраструктуры:

400066, город Волгоград, ул. Советская, дом 5, офис 204

Фактический адрес размещения серверов:

г. Санкт-Петербург, г. п. Дубровка, Советская улица, 1.

Г. Москва, Научный проезд, д.20, стр.2, Технопарк Слава, ЦОД Реконн.