

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	1
Общие сведения	1
Устранение неисправностей программного обеспечения, выявленных в ходе эксплуатации Программного обеспечения.....	2
Техническая поддержка Программы.....	3
Совершенствование Программы	4
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы.....	4
Дополнительная информация.....	5

Общие сведения

Этот документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «**Электронная школа Ядро**» («**eSchool.Core**»), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для такой поддержки.

Термины и сокращения

Термин	Расшифровка
--------	-------------

Программа (полное наименование)	Информационная система «Электронная школа Ядро» («eSchool.Core»)
--	--

Программа (краткое наименование)	«Электронная школа Ядро» («eSchool.Core»)
---	---

Разработчик	Компания ООО "ИТ-Стратегия"
--------------------	-----------------------------

Пользователь	Физическое или юридическое лицо, использующее Программу согласно
---------------------	--

Термин	Расшифровка
--------	-------------

	лицензионному договору с Разработчиком
--	--

Сайт	https://eschool.center
------	---

Жизненный цикл Программы включает в себя следующие этапы:

- Проектирование и разработка Программы, осуществляемые Разработчиком;
- Тестирование и выявление неисправностей в работе Программы Разработчиком;
- Установка, использование и обновление Программы Пользователем согласно лицензионному соглашению с Разработчиком;
- Модернизация программы Разработчиком согласно собственному плану доработок и улучшений, а также по заявкам Пользователя;
- Осуществление технической поддержки Пользователя Разработчиком по вопросам установки, интеграции и эксплуатации Программы;
- Выпуск Разработчиком обновленных сборок модернизированной Программы.

Разработчик регулирует проведение всех этапов жизненного цикла программы, за исключением процессов установки, интеграции и использования Программы Пользователем.

Устранение неисправностей программного обеспечения, выявленных в ходе эксплуатации Программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения (ПО), могут быть устранены следующими способами:

- Внесение исправлений в код Программы Разработчиком по собственному плану доработок и исправлений;
- Внесение исправлений в код Программы по запросам Пользователя;
- Изменение способов использования или интеграции Программы в решениях Пользователя в целях приведения работы Программы к рекомендуемым Разработчиком условиям.

Пользователь может сформировать следующие запросы:

- Отчёт об инциденте с приложением информации об условиях возникновения сбоя с использованием графической информации, лог-файлов, информации о программном окружении и номерах версий используемого программного обеспечения, включая версию и редакцию ПО. Запрос также должен содержать информацию об ожидаемом и фактическом поведении ПО и любую другую информацию, которая поможет диагностировать и устранить неисправность ПО Разработчиком;

- Запрос на доработку ПО в целях изменения её поведения для достижения нужных результатов в решениях Пользователя;
- Запрос на предоставление информации о функционировании и возможностях ПО.

Запросы могут быть отправлены Пользователем с помощью электронной почты на адрес support@eschool.center, либо по телефону +7(921)093-31-08.

Разработчик принимает и фиксирует все запросы Пользователя. Каждому запросу присваивается уникальный номер, который позволяет отследить историю общения Пользователя и Разработчика в дальнейшем.

Разработчик информирует Пользователя о внесенных изменениях в код ПО, либо о добавлении задачи по модернизации в план разработки.

Разработчик оставляет за собой право запросить дополнительную информацию от Пользователя, которая может быть полезна для устранения неисправностей в работе ПО.

При недостаточном предоставлении Пользователем информации, требуемой Разработчиком, последний вправе приостановить внесение требуемых изменений в код ПО.

Техническая поддержка Программы

Техническая поддержка Программы осуществляется с помощью формирования запросов Разработчику.

Запросы могут быть отправлены Пользователем с помощью электронной почты на адрес support@eschool.center. Разработчик принимает и фиксирует все запросы Пользователя. Каждому запросу присваивается уникальный номер, который позволяет отследить историю общения Пользователя и Разработчика в дальнейшем.

Техническая поддержка Пользователя включает в себя:

- Помощь в установке Программы;
- Помощь в интеграции Программы в существующие решения Пользователя;
- Помощь в устранении неисправностей, возникающих в работе Программы;
- Консультации по функционированию Программы;
- Сбор информации о некорректной работе Программы для последующего выпуска модернизации Программы согласно плану доработок;
- Информирование Пользователя об обновлениях Программы.

Совершенствование Программы

Программа непрерывно улучшается и модернизируется, выпускаются регулярные сборки, публикуются информационные материалы на Сайте Программы, Пользователи информируются об изменениях в Программе.

Пользователь может внести предложения по изменению или улучшению работы Программы с помощью формирования запроса к Разработчику.

Запросы могут быть отправлены Пользователем с помощью электронной почты на адрес support@eschool.center.

Разработчик принимает и фиксирует все запросы Пользователя. Каждому запросу присваивается уникальный номер, который позволяет отследить историю общения Пользователя и Разработчика в дальнейшем.

Разработчик информирует Пользователя о внесенных изменениях в код Программы, либо о добавлении задачи по модернизации в план разработки.

Разработчик оставляет за собой право запросить дополнительную информацию от Пользователя, которая может быть полезна для улучшения работы Программы.

При недостаточном предоставлении Пользователем информации, требуемой Разработчиком, последний вправе приостановить внесение требуемых изменений в код Программы.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла Программы

Персонал, который будет осуществлять поддержку Программы со стороны Пользователя, должен обладать навыками, достаточными для проведения мероприятий по установке программы, проведения обновления и интеграции программы в существующие решения Пользователя.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером.

Для работы с Программой необходимо иметь учетную запись (для сотрудников образовательной организации, учащихся, родителей) или самостоятельно зарегистрироваться (для абитуриентов).

Для интеграции Программы в решения Пользователя необходимо изучить Руководство по интеграции с описанием методов REST API. Уровень квалификации персонала в этом случае зависит от используемого Пользователем инструментария, операционной системы и других программ в окружении Пользователя.

В случае возникновения вопросов у персонала, им следует обратиться к Разработчику за получением технической поддержки.



ООО «ИТ-Стратегия»
ИНН 7814625420 КПП 781401001
ОГРН 1147847354104

Дополнительная информация

Инфраструктура разработки ПО расположена по адресу:

197375, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Репищева, д. 20, литера А

<https://ru.linxdatacenter.com/contacts>

Разработка (доработка, модернизация) ПО осуществляется по адресу:

197343, г. Санкт-Петербург, ул. Матроса Железняка, дом 57, лит. А, п.124-Н

Контактная информация и адрес размещения службы технической поддержки:

197343, г. Санкт-Петербург, ул. Матроса Железняка, дом 57, лит. А, п.124-Н

Телефон: 8 (921) 093-31-08

Эл. почта: support@eschool.center