

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «ВЕБМОТОР»

Орлов Артем Леонидович

М.П.



Программа для ЭВМ **Вебмотор.Недвижимость**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

ООО «Вебмотор»

+7 (343) 286-10-20

620144, Екатеринбург, ул. Циолковского 27, секция А, первый этаж

r@webmotor.ru

www.webmotor.ru

Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Вебмотор.Недвижимость».

Жизненный цикл программного обеспечения

Программное обеспечение «Вебмотор.Недвижимость» поставляется в виде программного кода, размещаемого на сервере. Пользователь может получить доступ к серверу из интернет-браузера с любого устройства, которое имеет доступ к сети.

ПО работает на мощностях компании производителя или на предоставленном клиентом сервере, установка и внедрение производится производителем.

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

Выпуск обновленных версий производится при исправлениях или заказанных клиентом модернизациях, установка обновлений производится сотрудниками службы технической поддержки производителя.

Все обновления проходят предварительное тестирования на тестовом стенде, расположенном на серверах производителя.

Типовой регламент технической поддержки

Условия предоставления услуг технической поддержки

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

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются:

- по электронной почте
- по телефону

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).

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Вебмотор.Недвижимость - Жизненный цикл ПО

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.

Контактные данные производителя ПО

Гарантийное обслуживание, техническую поддержку и модернизацию ПО осуществляют штатные сотрудники производителя ПО в количестве 10 человек.

Контакты технических специалистов

Орлов Артем art@webmotor.ru +79221130030

Дежурный специалист s@webmotor.ru +73433450469