

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО  
ЦИКЛА ПРОГРАММЫ  
«KOMUS AUTOMATIC WORKPLACE»**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|                                                                                 |   |
|---------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Введение .....                                                               | 3 |
| 2. Жизненный цикл Программы.....                                                | 3 |
| 2.1. Информация о совершенствовании Программы.....                              | 3 |
| 2.2. Цикл реализации .....                                                      | 4 |
| 2.3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Программы..... | 4 |
| 3. Техническая поддержка.....                                                   | 5 |
| 3.1. Условия предоставления технической поддержки. ....                         | 5 |
| 3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....                      | 5 |
| 3.3. Выполнение запросов в техническую поддержку.....                           | 5 |
| 3.4. Сроки рассмотрения запросов в техническую поддержку .....                  | 6 |
| 3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку .....                            | 6 |
| 4. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла Программы.....       | 6 |
| 4.1. Квалификация сотрудников .....                                             | 6 |
| 4.2. Сотрудники и компетенция пользователя.....                                 | 7 |
| 5. Контактная информация Правообладателя Программы .....                        | 8 |
| 5.1. Юридическая информация.....                                                | 8 |
| 5.2. Контактная информация службы технической поддержки.....                    | 8 |
| 5.3. Фактический адрес размещения .....                                         | 8 |

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Программы «Komus Automatic Workplace» (далее – Программы, KAW), включая описание технической поддержки Программы.

## **2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММЫ**

### **2.1. Информация о совершенствовании Программы**

Правообладатель периодически обновляет Программу. Обновления созданы для того, чтобы улучшать Программу и могут быть предоставлены в форме отдельных исправлений ошибок, улучшения функций, дополнения новыми функциями, новыми версиями.

Содержание обновлений Программы определяется Правообладателем на основе мониторинга поступающих запросов пользователей на исправление неисправностей, а также анализа требований целевой аудитории по улучшению и добавлению новых функций для аналогичного программного обеспечения.

Для внутреннего контроля версий каждый релиз имеет свой номер:

- для релизов принято обозначение вида «ХУ», где Х это гс — релиз кандидат, а У это № сборки.
- для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «ХYZ», где Х это гс — релиз кандидат, У это № сборки, а Z — номер обновления или срочного исправления.

Выпуск обновлений и исправлений производится по необходимости.

С выпуском новой версии Программы Правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- публикация в блог о новом функционале;
- оповещение пользователя при исправлении запроса, пришедшего от него через службу технической поддержки;
- обновление руководства пользователя.

## **2.2. Цикл реализации**

1. Сбор информации о необходимости исправления неисправностей, добавления нового функционала или улучшений функционала от пользователей, анализ и включение требований в задачу. Результатом этого этапа должен стать утвержденный список задач и необходимых изменений.

2. Утверждение списка изменений. На этом этапе Правообладатель определяет приоритеты по исправлению неисправностей, улучшения функционала или добавления нового функционала.

3. Разработка. На данном этапе Правообладатель осуществляет исправление неисправностей, создание нового функционала, улучшающего старую версию Программы или добавляющего новые возможности.

4. Тестирование созданных и внедренных исправлений и улучшений в тестовой среде. Данная работы выполняется командой тестирования на тестовом сервере.

5. Распространение и загрузка обновлений на экземпляры Программы пользователей.

## **2.3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Программы**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- индивидуальная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо при необходимости в его доработке, пользователь направляет производителю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если сбой имеется).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента — произошедший сбой в работе Программы у одного пользователя;
- наличие проблемы — сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;

- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

### **3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

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

Поддержка оказывается всем пользователям по следующим вопросам:

- Регистрация в Программе и проблемы при ее прохождении;
- функционирование Программы и ее инструментов;
- восстановление утраченного пароля и(или) доступа.

Поддержка не оказывается по вопросам:

- настройки оборудования, стороннего программного обеспечения или интернет-доступа;
- по другим вопросам, не имеющих отношения к работе Программы.

Услуга поддержки предоставляется индивидуально для каждого пользователя.

#### **3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Каналы связи со службой технической поддержки КАУ:

- E-mail адрес: support@ab.komus.ru
- Телефон: +7 (495) 995-00-54 (кнопка 7)

#### **3.3. Выполнение запросов в техническую поддержку**

Все запросы пользователей регистрируются в системе учёта заявок, которые могут отличаться в зависимости от канала, через который пользователем был подан запрос на техническую поддержку.

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 учёта заявок, ему назначается исполнитель, который может меняться в соответствии с графиком работы специалистов поддержки в случае, если решение вопроса требует продолжения переписки.

При обращении пользователя в службу технической поддержки, в ответе поддержки он в ответ получает по e-mail номер, присвоенный его запросу.

Ответ от службы технической поддержки пользователь получает по e-mail, с которого он направляет обращение или которой указывает при обращении по телефону.

Количество вопросов, которые можно решить в рамках обращения пользователя в службу технической поддержки, не ограничено. Также пользователь может продолжить переписку в любое время в рамках уже существующего обращения.

Запрос в службу технической поддержки выполняется согласно внутренним регламентам технической поддержки, все действия сотрудников фиксируются в системе учёта заявок.

### **3.4. Сроки рассмотрения запросов в техническую поддержку**

Запрос, поступивший посредством e-mail обрабатывается в течение суток, за исключением праздничных и выходных дней, с момента получения, за исключением особых случаев, когда для решения запроса необходимо больше времени. В этих случаях пользователь уведомляется о том, что решение его запроса потребует больше времени.

### **3.5. Заккрытие запросов в техническую поддержку**

Заявка, полученная по почте, может быть закрыта сотрудником технической поддержки после окончательного решения вопроса пользователя.

Запрос в службу технической поддержки выполняется согласно внутренним регламентам поддержки, все действия сотрудника фиксируются в системе учета заявок.

## **4. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ**

### **4.1. Квалификация сотрудников**

Для поддержания жизненного цикла Программы, в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации KAW, совершенствование Программы Правообладатель располагает следующими сотрудниками с соответствующей компетенцией:

|    | Направление           | Компетенции                                                         | Количество сотрудников |
|----|-----------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. | Менеджмент            | Trello                                                              | 2                      |
| 2. | Разработка Back-end   | PHP, PostgreSQL                                                     | 1                      |
| 3. | Разработка Front-end  | JavaScript, CSS, JQuery, Ajax, HTML                                 | 1                      |
| 4. | Техническая поддержка | Понимание базовых принципов работы веб-сайтов на уровне веб-мастера | 1                      |

Количество сотрудников, осуществляющих гарантийное обслуживание и модернизацию Программы: 4 (четыре) штатных сотрудника граждан Российской Федерации, трудоустроенных в штате Правообладателя на основании трудовых договоров.

Количество сотрудников, осуществляющих техническую поддержку Программы: 3 (три) штатных сотрудника граждан Российской Федерации, трудоустроенных в штате Правообладателя на основании трудового договора.

#### **4.2. Сотрудники и компетенция пользователя**

Программа предоставляется пользователям в виде готового к работе Интернет-сервиса, пользователь не производит самостоятельную установку и настройку Программы, а посредством использования браузера и сети Интернет проходит процедуру авторизации в уже настроенной и готовой к работе Программе, развернутой на оборудовании Правообладателя или на оборудовании пользователя.

После завершения процедуры авторизации пользователь получает возможность использовать Программу в соответствии с ее функциональным назначением. Соответственно, каких-либо требований к персоналу и компетенции пользователя не предъявляется.

## **5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ ПРОГРАММЫ**

### **5.1. Юридическая информация**

Информация о юридическом лице компании-Правообладателя:

Наименование компании: ООО «КОМУС-Р2»

Юридический адрес: 300000, город Тула, ул. Войкова 2/5, помещение 6, этаж 1

ОГРН: 1027706012773

ИНН / КПП: 7706279935 / 710701001

Режим работы: с понедельника по пятницу с 09:00 по 18:00 (время указано по московскому часовому поясу).

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

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

Email: [support@ab.komus.ru](mailto:support@ab.komus.ru)

Телефон: +7 (495) 995-00-54 (кнопка 7)

### **5.3. Фактический адрес размещения**

Фактические адреса размещения:

Среда разработки: 111250, город Москва, проезд Завода Серп и Молот, 10

Разработчики: 111250, город Москва, проезд Завода Серп и Молот, 10

Служба технической поддержки пользователей: 111250, город Москва, проезд Завода Серп и Молот, 10