



# QueueControl

## **Описание жизненного цикла программного обеспечения**

**Акционерное общество «Восток АйТи Сервис»**

ОГРН 1092539005602

ИНН 2539101965

КПП 253901001

## **АННОТАЦИЯ**

В настоящем документе дано описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения (далее – ПО) QueueControl, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе его эксплуатации, информация о совершенствовании программного обеспечения QueueControl, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## Оглавление

Термины и сокращения .....	4
Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	5
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения .....	6
Совершенствование программного обеспечения .....	7
Техническая поддержка программного обеспечения .....	8
Информация о персонале .....	9

## Термины и сокращения

<b>Сокращение</b>	<b>Расшифровка сокращения</b>
ПО	Программное обеспечение QueueControl
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения АО «Восток АйТи Сервис»
Заказчик	Юридическое лицо, заключившее договор на право использования программного обеспечения QueueControl, установившее дистрибутив и получившее доступ к ПО
Пользователь Заказчика	Физическое лицо, являющееся представителем Заказчика и аккредитованное им на работу с ПО

## Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

В рамках технической поддержки программного обеспечения силами сотрудников АО «Восток АйТи Сервис» оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке, настройке и администрировании ПО;
2. Помощь в установке обновлений ПО;
3. Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений ПО/работы ПО;
4. Пояснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО.

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО силами сотрудников АО «Восток АйТи Сервис» и включает в себя:

1. Проведение модернизации ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчиков;
2. Консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО по телефону или электронной почте.

## Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения устраняются силами сотрудников АО «Восток АйТи Сервис». Информация о фактическом размещении и контакты вышеуказанных сотрудников даны в разделе «Информация о персонале» настоящего документа.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения, могут быть исправлены следующими способами:

1. Автоматическое обновление программного обеспечения;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Заказчика / Пользователя Заказчика.

В случае возникновения неисправностей программного обеспечения, либо необходимости его доработки, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности скриншот экрана с предполагаемой проблемой или сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

1. Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
2. Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности программного обеспечения;
3. Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации по работе программного обеспечения;
4. Запрос на развитие – запрос на проведение доработок программного обеспечения.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес: [info@vostokit.ru](mailto:info@vostokit.ru)

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программного обеспечения. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса, и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано» и направляет посредством электронной почты уведомление и необходимые обновления/разъяснения Заказчику/Пользователю Заказчика.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

## Совершенствование программного обеспечения

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Модернизация программного обеспечения осуществляется силами сотрудников АО «Восток АйТи Сервис», занятых в процессе разработки данного ПО. Информация о фактическом размещении и контакты вышеуказанных сотрудников даны в разделе «Информация о персонале» настоящего документа.

Заказчик/Пользователь Заказчика может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить предложения по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу: [info@vostokit.ru](mailto:info@vostokit.ru)

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения разработчиками АО «Восток АйТи Сервис».

## Техническая поддержка программного обеспечения

Техническая поддержка программного обеспечения организована силами штатных сотрудников АО «Восток АйТи Сервис» в виде службы технической поддержки. Информация о фактическом размещении службы технической поддержки дана в разделе «Информация о персонале» настоящего документа.

Служба технической поддержки доступна в рабочие дни с 8:00 до 17:00 по времени г. Владивосток (UTC +10) по телефону:

+7 (423) 234-60-33

Также пользователи сервиса могут направлять запросы на электронную почту технической поддержки по адресу: [info@vostokit.ru](mailto:info@vostokit.ru)



## Информация о персонале

Разработка, совершенствование и модернизация Программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников (программистов) Разработчика – компании АО «Восток АйТи Сервис» в рамках работы соответствующего подразделения, отвечающего за разработку ПО.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, размещения разработчиков, службы технической поддержки:

690105, Россия, Приморский край, г. Владивосток, ул. Русская, д 65.

Устранение сбойных ситуаций и техническое обслуживание Программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников Разработчика – компании АО «Восток АйТи Сервис» рамках работы службы технической поддержки.

№	Позиция	Выполняемые работы	Кол-во
1	Руководитель продукта	Реализация (модернизация) ПО	1
2	Аналитик	Техническая поддержка, Реализация (модернизация) ПО	2
3	Разработчик	Реализация (модернизация) ПО	2
4	Системный администратор	Техническая поддержка, Реализация (модернизация) ПО	1
5	Сотрудник технической поддержки	Техническая поддержка	1