

ПрофТикет

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе устранение
неисправностей и совершенствование, а также
информацию о персонале, необходимом для обеспечения
такой поддержки, ПО «Профтикет»**

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Профтикет», включая регламент технической поддержки.

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

ПО «Профтикет» может быть поставлено пользователю (заказчику, клиенту) двумя способами:

1. Облачное решение — при поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

2. Серверное решение — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Профтикет» на устройствах заказчика.

Для контроля версий ПО «Профтикет» каждый релиз имеет свой номер: Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.

2.1 ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой ПО.

Процесс обновления программного обеспечения представляет собой замену докер-образа и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском ПО.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО;

- Обновленная документация.

- Функционал ПО постоянно расширяется.

2.2 ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

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

- Массовое обновление докер-образов с компонентами ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

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

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
- Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
- Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
- Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
- Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку

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. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Информация о персонале для поддержания жизненного цикла ПО, в том числе для устранения неисправностей, совершенствовании, поддержке приведена в таблице ниже.

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО	Python FastAPI, Java Script VUE, Postgresql	5
2	Техническая поддержка	- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; - Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	4

Указанные в таблице специалисты являются штатными сотрудниками ООО "Дилявер Технолоджи" (ОГРН: 1067746335580, ИНН: 7725563388), оказывающего услуги по гарантийному обслуживанию, технической поддержке и модернизации программного обеспечения «Профтикет» на основании Договора возмездного оказания услуг № ГОТПМ от «01» сентября 2025 г.

4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ ПО

4.1 Юридическая информация

Информация о правообладателе ПО:

Гражданин РФ Аблямитов Дилявер Решатович

Адрес: 121059, город Москва, набережная Тараса Шевченко, д. 1, кв. 273

ИНН: 772707196041

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

Сайт: <https://xn--e1afgoegpdn.xn--p1ai/>

Телефон: +7 926 880-44-95

Email: i.zaripov@dilyaver.ru

График работы службы технической поддержки:

Понедельник – Пятница с 9:00 до 21:00

Суббота – Воскресенье с 10:00 до 20:00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 115280 г. Москва, пер. Осябинский, д. 3, пом. IV

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 115280 г. Москва, пер. Осябинский, д. 3, пом. IV

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 115280 г. Москва, пер. Осябинский, д. 3, пом. IV

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 115280 г. Москва, пер. Осябинский, д. 3, пом. IV