

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

«Система управления образовательным процессом для поддержки курсов и акселераторов “ДИСТАНТ.ГЛОБАЛ 2.0”»

Описание процессов, применяемых для обеспечения жизненного цикла продукта, включая (не ограничиваясь) процессами устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, разработкой и применением обновлений программного обеспечения, а также данные о персонале, задействованном в процессах обеспечения такой поддержки.

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла платформы «Платформа для управления образовательным процессом Distant Global», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

Программный продукт может быть поставлен заказчику с помощью облачного решения — платформа «Система управления образовательным процессом для поддержки курсов и акселераторов “ДИСТАНТ.ГЛОБАЛ 2.0”» и ее данные размещаются на серверах компании ООО «ДИСТАНТ ГЛОБАЛ» (RU).

Поставка заказчику осуществляется путём предоставления доступа через сеть Интернет в виде учетной записи для доступа к облачному сервису.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в неделю.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Обновленные руководства пользователя
- Обновленные инструкции для пользователей по ролям в системе

Пользователь (заказчик) может повлиять на состав доработок и на выявление неисправностей путём обращения в службу поддержки в форме по адресу email: support@distant.global

3 Регламент технической поддержки

3.1 В рамках поддержки продукта оказываются следующие услуги:

- обучение и помощь в создании учетной записи
- обучение и помощь в создании и реализации образовательного проекта

- помощь по обращению и исправление сбоев в функционале системы, возникших как из-за действий пользователя в нарушении инструкций и руководства пользователя, так и из-за системных ошибок
- прием и реализация предложений по улучшению настроек продукта
- консультации в части функционала

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Техническая поддержка пользователей платформы осуществляется:

- по электронной почте support@distant.global

3.3 Обработка запросов в техническую поддержку

Поступившие запросы распределяются по сотрудникам технической поддержки. Запросы обрабатываются в порядке очередности поступления в течение времени, не превышающего 24 часов.

Запрос в техническую поддержку должен быть дополнен следующими данными:

- доменное имя той части системы, в которой обнаружена проблема
- ID или email пользователя, обнаружившего проблему
- Описание проблемы
- Адрес страницы (если известен)
- Скриншот

В случае поступления запроса о критической ошибке в работе платформы запросу присваивается статус «Срочный». Такой запрос должен быть обработан без ожидания очереди.

Поступивший запрос может быть закрыт в следующих случаях:

- Обратившийся пользователь подтвердил устранение ошибки
- Пользователь не ответил на уточняющий вопрос в течение 24 часов
- Пользователь получил от сотрудника разъяснение о корректном поведении системы

4 Контактная информация правообладателя программного продукта

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО «ДИСТАНТ ГЛОБАЛ».
- Юр. адрес: 420500, Республика Татарстан, м.р-н Верхнеуслонский, г. Иннополис, ул. Университетская, д. 7, помещ. 503
- ОГРН: 1211600083892
- ИНН: 1683001538 .

5 Адреса размещения

Местонахождение базы данных-1 информации (адрес ЦОДа): Россия, город Москва, Коровинское Шоссе, дом 41

Местонахождение базы данных-2 информации (адрес ЦОДа): Россия, Московская область, город Мытищи, улица Силикатная, 19

6 Контакты службы технической поддержки

Почта: support@distant.global