

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

## Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	2
2.1 Информация о совершенствовании ПО	2
2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	2
3 Типовой регламент технической поддержки	3
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	3
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	3
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	3
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	3
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	4
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	4
3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	4
4 Контактная информация производителя программного продукта	4
4.1 Юридическая информация	4
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	4

# 1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО **UX Rocket**, включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО **UX Rocket** может быть поставлена заказчику двумя способами:

1. **Облачное решение** — ПО **UX Rocket** и ее данные размещаются на серверах компании **ООО «ЭКСАЙТ КИТ»**. При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка личного кабинета для работы с ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа в личный кабинет.
2. **Серверное решение** — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО **UX Rocket** на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий ПО **UX Rocket** каждый релиз имеет свой номер. Номер версии «Х» — это число, соответствующее порядковому номеру сборки ПО **UX Rocket**. Выпуск версий производится с периодичностью раз в две недели. При выпуске версии сотрудник технической поддержки ООО «ЭКСАЙТ КИТ» применяет обновления ко всем личным кабинетам клиентов в облачной версии. Установка релиза для серверной версии, установленной на стороне заказчика, выполняется силами заказчика.

### 2.1 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные https-сессии. Эти работы проводятся с полной остановкой сервиса.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения.

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

- Перечень изменений ПО, в котором отражены новые возможности и исправленные ошибки (меню «О UX Rocket»).
- Обновлённое «руководство по работе с UX Rocket» на сайте разработчика по ссылке <https://uxrocket.ru/documentation> .

### 2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику 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 системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- 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 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 на ПО **UX Rocket**.

### 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку заказчик направляет по почте [support@excitekit.ru](mailto:support@excitekit.ru). Заказчик может позвонить в техническую поддержку по телефону +7 (495) 725-43-76 с 9:00 до 18:00 по московскому времени, при этом обсудить можно ранее отправленные по почте запросы.

### 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:

1. Каждому запросу назначается исполнитель запроса и его приоритет.
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

### 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

### 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

#### 3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Программисты	C#, SQL	5
2	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	3
3	Специалисты службы технической поддержки		2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО "ЭКСАЙТ КИТ".

## 4 Контактная информация производителя программного продукта

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «ЭКСАЙТ КИТ».
- **Юр. адрес:** 109544, Москва г, Энтузиастов б-р, дом № 2, комната 47,48,49.
- **ОГРН:** 5157746131780
- **ИНН:** 7722348819

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://uxrocket.ru/>
- **Телефон:** +7 (495) 725-43-76
- **Email:** [support@excitekit.ru](mailto:support@excitekit.ru)

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: РФ, 109316, г. Москва, Волгоградский проспект, дом 42, корпус 9

Фактический адрес размещения разработчиков: РФ, 109544, Москва г, Энтузиастов б-р, дом № 2, комната 47,48,49

Фактический адрес размещения службы поддержки: РФ, 109544, Москва г, Энтузиастов б-р, дом № 2, комната 47,48,49

Фактический адрес размещения серверов: РФ, 109316, г. Москва, Волгоградский проспект, дом 42, корпус 9