

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла

**«Системы информирования и
оповещения населения в местах
массового пребывания людей
Screen2b»**

Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного продукта	2
3 Типовой регламент технической поддержки	2
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
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 платформы «Системы информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей **Screen2b**», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

Платформа Screen2b может быть поставлена заказчику как:

1. **Облачное решение** — платформа Screen2b и ее данные размещаются на серверах компании ООО «Национальные коммуникации» (Infobox). При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка платформы, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий платформы Screen2b каждый релиз имеет свой номер:

Версия системы имеет вид A.B.C.D

A - номер глобальной версии системы

B - номер стабильной версии со значительными изменениями

C - номер версии с незначительными обновлениями или законченными исправлениями

D - номер версии с промежуточными обновлениями

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на платформе Screen2b.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком путем отправки email на почту support@screen2b.ru. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться дозвоном по единому бесплатному телефону.

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);

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в учете заявок Screen2b, назначаются исполнители 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.

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.

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «Инновационные Системы».
- **Юр. адрес:** 454135, г Челябинск, Копейское шоссе, д 49Б, пом 43.
- **ОГРН:** 1087449002541.
- **ИНН:** 7449076223.

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Телефон:** +7 (495) 984-81-99
- **Email:** support@screen2b.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 454135, Обл.Челябинская, г. Челябинск, Копейское шоссе, 49Б, пом. 2

Фактический адрес размещения разработчиков: 454135, Обл.Челябинская, г. Челябинск, Копейское шоссе, 49Б, пом. 2

Фактический адрес размещения службы поддержки: 454135, Обл.Челябинская, г. Челябинск, Копейское шоссе, 49Б, оф.43