

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

ПО «L-TECH SEND NOTIFICATION»

г. Москва
2025 г.

1. Введение

В данном документе описаны процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «L-TECH SEND NOTIFICATION» (Далее - ПО), включая регламент технической поддержки.

2. Термины и сокращения

ПО – программное обеспечение «L-TECH SEND NOTIFICATION».

3. Жизненный цикл программного продукта

ПО «L-TECH SEND NOTIFICATION» поставляется пользователю (заказчику, клиенту) в формате серверного решения — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «L-TECH SEND NOTIFICATION» на серверах заказчика.

Для контроля версий ПО «L-TECH SEND NOTIFICATION» каждый релиз имеет свой номер:

Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.

Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивается за счет сопровождения ПО, включающего в себя следующие процессы:

- Настройка ПО под запросы клиента;
- Техническая поддержка пользователей ПО;
- Исправление ошибок в работе ПО;
- Проведение модернизации ПО в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей;
- Восстановление данных ПО.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы ПО: обращение по электронной почте, обращение по телефону;
- Обновление ПО по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях ПО;
- Устранение ошибок в работе ПО.

Сопровождение и Обновление ПО необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы ПО в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением;
- Обеспечение гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала;
- Обеспечение осуществления консультирования пользователей по вопросам работы ПО и технической поддержки пользователей;
- Внедрение новых функций ПО.

Жизненный цикл ПО характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития ПО с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

4. Информация о совершенствовании ПО «L-TECH SEND NOTIFICATION»

ПО регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов, обновляется интерфейс, оптимизируется работа используемых библиотек и микросервисов.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее обновленной документацией.

В рамках совершенствования ПО осуществляется:

- выявление ошибок в работе ПО;
- обновление ПО по заявкам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных в работе ПО;
- обновление ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.
- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПО.

5. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации ПО. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Помощь в настройке и администрировании ПО;
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- Описание функционала и помощь в эксплуатации ПО;
- Предоставление актуальной документации по настройке/работе ПО;
- Общие консультации по пользованию ПО.

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

- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.
- обновление ПО;

5.1. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, либо необходимости в его доработке, заказчик направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть направлен следующими способами:

- по электронной почте на электронный адрес lsn@ltech.ru,
- по телефону +7 495 800 80 01

5.2. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при направлении запроса на техническую поддержку должен помнить, что в одном запросе указывается одна проблема.

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;
- 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.

5.3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от заказчика, связанные с функционированием ПО. После выполнения запроса служба поддержки отписывается на почту заказчика по результатам обработки запроса. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

5.4. Заккрытие запросов в техническую поддержку

Все запросы рассматриваются в будние дни в рабочее время (с 9 до 18 часов, Егоре GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются в течение 24 часов с момента регистрации обращения.

6. Персонал для поддержания жизненного цикла

6.1. Сотрудники и компетенции у Правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Разработка серверного кода на Ruby On Rails (опыт работы с ActiveAdmin) , работа с реляционными базами данных Postgresql, работа с Redis, опыт разработки микросервисной архитектуры	1
2	Разработка WEB приложения	Разработка клиентского кода на JavaScript, HTML, css. Работа с системами сборки.	1
3	Разработка iOS, Android приложения	Разработка клиентского приложения на языках Kotlin, Swift с использованием UI фреймворка Compose Multiplatform и технологии Kotlin Multiplatform	1
4	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1

5	Дизайнеры	Разработка дизайна интерфейсов и проработка пользовательских сценариев	1
6	Специалисты службы технической поддержки		1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "Л-ТЕХ".

7. Контактная информация правообладателя ПО

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "Л-ТЕХ"

Юр. адрес: 141090, МОСКОВСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г КОРОЛЁВ, УЛ ЛЕНИНСКАЯ (ЮБИЛЕЙНЫЙ МКР), Д. 12, ПОМ/ЭТАЖ 040/01

ОГРН: 1185029007140

ИНН: 5018193497

Контакты службы поддержки

Связаться со службой технической поддержки можно одним из следующих способов:

Сайт: <https://l-tech.ru/lsn>

Электронная почта: lsn@ltech.ru

Телефон: +74958008001

График работы службы технической поддержки:

- Будни: С 9:00 до 18:00
- Сб/Вс: Выходной

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Россия, г. Тверь, ул. Московская, д 63, пом XL-I

Фактический адрес размещения разработчиков:

Россия, г. Тверь, ул. Московская, д 63, пом XL-I

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Россия, г. Тверь, ул. Московская, д 63, пом XL-I

Фактический адрес размещения серверов:

Россия, г. Тверь, ул. Московская, д 63, пом XL-I