

Общество с ограниченной ответственностью  
«ДИАКЛАСС»

**Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программы для  
ЭВМ  
«DiaClass-интерактивные  
презентации»**

на 5 листах

Пермь, 2024 год

## Оглавление

1. Введение .....	3
2. Жизненный цикл программного продукта.....	3
2.1. Информация о совершенствовании программного продукта.....	3
2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного продукта.....	3
3. Регламент технической поддержки.....	4
3.1. Условия предоставления технической поддержки .....	4
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	4
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку .....	4
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки ....	4
3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку.....	4
3.6. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла ПО.....	5
4. Контактная информация производителя программного продукта.....	5
4.1. Юридическая информация.....	5
4.2. Контактная информация службы поддержки.....	5

## **1. Введение**

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «DiaClass-интерактивные презентации» (далее – программа, программный продукт, Система), включая регламент технической поддержки.

## **2. Жизненный цикл программного продукта**

Программа «DiaClass – интерактивные презентации» предоставляется клиенту в виде онлайн-платформы. Вся информация хранится на серверах производителя ПО.

Выпуск стабильных версий программы производится по мере необходимости с автоматическим обновлением версии программы на онлайн-платформе.

С выпуском новой версии программы производитель сопровождает ее обновленным руководством пользователя.

### **2.1. Информация о совершенствовании программного продукта**

При потребности в масштабировании Системы производится корректировка аппаратных ресурсов (число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы программного обеспечения. Эти работы, как правило, проводятся с полной остановкой сервиса. О времени и длительности проведения работ пользователи уведомляются заранее.

Функциональность Системы постоянно расширяется, источниками являются обратная связь от текущих и потенциальных клиентов и бизнес-требования руководства.

### **2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного продукта**

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов программного продукта в рамках релиза;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет запрос специалисту технической поддержки. Запрос должен содержать описание проблемы, описание действий и условий, при которых возникла проблема, и по мере возможности снимок экрана или видео со сбоем.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку

- работы/потерю работоспособности программного продукта;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление справочной информации.

### **3. Регламент технической поддержки**

#### **3.1. Условия предоставления технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого пользователя в рамках приобретенного пользователем тарифа. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу пользователя на платформе.

#### **3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку направляются пользователем по электронной почте, по телефону или через сообщения в чат-платформе Jivo на сайте diaclass.ru.

#### **3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку**

При подаче запроса на техническую поддержку пользователь указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- описание действий с условиями, при которых возникла проблема;
- скриншот (при наличии).

#### **3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок на техническую поддержку «DiaClass»;
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса на техническую поддержку документируются в системе учета заявок;
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса;
4. Пользователь выполняет все рекомендации и по возможности предоставляет необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

#### **3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку**

После доставки ответа специалистов исполнителя пользователю запрос считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения пользователя о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия пользователя с завершением запроса выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения

исполнителем подтверждения от пользователя о решении запроса. В случае отсутствия ответа пользователя о завершении запроса в течение 3 дней запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать пользователь, если надобность в ответе на запрос отпала.

### 3.6. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла ПО

Компетенции и количество сотрудников, необходимые для поддержания жизненного цикла ПО указаны в таблице 1.

Таблица 1 – Требования к персоналу

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	C#, net.core, PostgreSQL	3
2	Разработка Фронт-END	Angular	2
3	DevOPS	Docker, GitLab CI/CD, PostgreSQL	1
4	Тестирование	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1

## 4. Контактная информация производителя программного продукта

### 4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «ДИАКЛАСС»
- **Юридический адрес:** 614039, г. Пермь, ул. Тимирязева, д. 59
- **ОГРНИП:** 1235900019695
- **ИНН:** 5904408120
- **КПП:** 590401001

### 4.2. Контактная информация службы поддержки

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

- **Телефон:** +7 912 985 5859
- **Email:** [info@diaclass.ru](mailto:info@diaclass.ru)
- **Сайт:** <https://diaclass.ru>

Фактический адрес размещения: 614039, г. Пермь, ул. Тимирязева, д. 59