

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

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Банька», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

Программное обеспечение предоставляется пользователю в виде готового к работе Интернет-сервиса, пользователь не производит самостоятельную установку и настройку программного обеспечения, а использует программное обеспечение «Банька» посредством использования браузера и сети Интернет. Для использования программного обеспечения «Банька» (далее также - программное обеспечение, ПО, программа, приложение, Банька, игра) используется браузер и учетная запись в одной из социальных сетей (Вконтакте, Одноклассники, Мой Мир). Пользователь переходит в подходящую социальную сеть или на сайт ПО. Веб-версия программного обеспечения на сайте и все указанные социальные сети кроме Мой мир поддерживают мобильную версию ПО, выполняемую в мобильном браузере (браузере мобильного устройства).

Для контроля версий ПО «Банька» каждый релиз имеет свой номер:

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

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в неделю.

Информация о совершенствовании ПО

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

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее информацией в формате «Что нового».

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

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 его доработке, Пользователь направляет Правообладателю ПО 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 ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- 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.

Неисправности в ПО могут быть выявлены штатными сотрудниками Правообладателя ПО, в том числе ответственными за тестирование ПО или с помощью обратной связи пользователей (игроков) с главным модератором, далее ошибки локализуются добиваясь повторения в тестовом окружении ПО. В зависимости от критичности неисправности, назначаются сроки для ее устранения и передаются на доработку штатными сотрудниками Правообладателя ПО.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка пользователей осуществляется ежедневно посредством общения в ПО через специального персонажа «Главный модератор». Главный модератор это служебный аккаунт который используется сотрудниками назначенными ответственными за техническую поддержку ПО. В его задачи входит:

- Сбор жалоб на не удобный функционал в ПО
- Сбор информации об ошибках в ПО
- Помощь с освоением в ПО

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Пользователи могут воспользоваться внутренней функцией, написав служебному аккаунту “Главный модератор”, или написать на почту технической поддержки, а также по указанным ниже телефонам.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователи обращаются любым удобным способом к сотруднику, ответственному за техническую поддержку и описывают в произвольной форме проблему с которой они столкнулись, сотрудник технической поддержки может задать уточняющие вопросы, если суть проблемы не понятна сразу.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Обращение пользователя.
2. Уточнение деталей проблемы.
3. Формируется задача для программистов, уточняется приоритет.
4. Задача с описанием проблемы передается программистам
5. Программисты исправляют проблемы исходя из приоритетов.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После проверки проблемы отделом тестирования и исправления штатными сотрудниками Правообладателя ПО, проблема считается решенной.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Go, Python	1
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, Angular	2
3	Тестировщики	Знание приложения, понимание процессов разработки	3
4	Техническая поддержка	Знание приложения	3

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "К12".

4 Контактная информация правообладателя ПО

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "K12"
- Юр. адрес: Россия, 665806, Иркутская обл., г. Ангарск, 120 квартал, строение 5Б, помещ. 8
- ОГРН: 1103801002931
- ИНН: 3801109245

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт <https://k12.ru/>
- Телефон: +7 (3955) 524-834, +7 (902) 578-26-52
- Email: support@k12-company.ru

График работы службы технической поддержки:

- ПН-ВС С 9:00 до 18:00 UTC+8

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5; Россия, 665806, Иркутская обл., г. Ангарск, 120 квартал, строение 5Б, помещение 6

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 665806, Иркутская обл., г. Ангарск, 120 квартал, строение 5Б, помещение 6

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 665806, Иркутская обл., г. Ангарск, 120 квартал, строение 5Б, помещение 6

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5