

Система автоматизации салонов оптики - ИТигрис Оптима.

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненных циклов ПО



1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненных циклов Системы автоматизации салонов оптики - ИТигрис (далее - ИТигрис Оптима), включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

ИТигрис Оптима может быть предоставляется заказчику в виде облачного SaaS (software as a service) сервиса. При поставке ИТигрис Оптима заказчику производится первоначальная настройка системы, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий системы каждый релиз имеет свой номер вида «Х.У», где Х и У — номер версии и ее сборка.

Выпуск версий производится с периодичностью несколько раз в месяц с автоматическим обновлением всех клиентов.

Выпуск версий системы с введением нового функционала сопровождается следующими документами:

- Рассылка всем клиентам через блок Новости внутри ИТигрис Оптима.
- Обновление документации для пользователей.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках абонентской платы. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ИТигрис Оптима.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в онлайн-системе учета заявок ИТигрис Оптима. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая доступна по кнопке «Помощь», находящейся в левой нижней части экрана программы.

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 (при отправке из личного кабинета).

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в онлайн-системе учета заявок, назначаются исполнители запроса и его приоритет.

Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.

Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в онлайн-системе учета заявок.

Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

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

3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. Заккрытие 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 «ИТИГРИС».
- Юридический адрес: 191186, г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 24, литера А, пом. 32-Н, ком. 1
- ИНН: 7801491160
- КПП: 784001001
- ОГРН: 1097847062576

4.2 Отдел продаж

8 (812) 425-64-22

E-mail: info@itigris.ru

4.3 Контактная информация службы технической поддержки

8 (800) 222-0-228 — с 9 до 18 часов по рабочим дням и субботам (время московское).

Звонок по РФ — бесплатный.

E-mail: support@itigris.ru

4.4 Информация о фактическом адресе (адресах) размещения инфраструктуры разработки

- В дата-центре Selectel по адресу:

Ленинградская Область, пгт Дубровка, ул. Советская, д. 1;

- В Яндекс Дата-центр по адресу:

ООО «Яндекс», 141004, г. Мытищи, ул. Силикатная, д.19, ДЦ Мытищи;

- и по юридическому адресу Правообладателя:

191186, г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 24, литера А, пом. 32-Н, ком. 1.

4.5 Информация о фактическом адресе (адресах) размещения разработчиков

По юридическому адресу Правообладателя:

191186, г. Санкт-Петербург, ул. Большая Морская, д. 24, литера А, пом. 32-Н, ком. 1.

4.6 Информация о фактическом адресе (адресах) размещения службы поддержки

г. Псков, по адресу обособленного подразделения Правообладателя:
180000, Псков, ул. Льва Толстого, д. 1, офис 301.