

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

## ОГЛАВЛЕНИЕ:

|                                                                                            |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Введение.....                                                                           | 3 |
| 2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО..... | 3 |
| 3. Типовой регламент технической поддержки.....                                            | 4 |
| 3.1. Условия предоставления услуг 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 в техническую поддержку.....                                        | 5 |
| 3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла.....                                        | 5 |
| 4. Контактная информация правообладателя ПО.....                                           | 6 |
| 4.1. Юридическая информация.....                                                           | 6 |
| 4.2. Контактная информация службы технической поддержки.....                               | 6 |
| 4.3. Фактические адреса размещения.....                                                    | 6 |

# 1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Образовательный видеохостинг БОБР» (далее Видеохостинг, ПО), включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

Видеохостинг поставляется пользователю как **Облачное решение**.

**Облачное решение** — ПО «Образовательный видеохостинг БОБР» и его данные размещаются на серверах компании ООО «Техноцентр».

Доступ к Видеохостингу осуществляется через браузер с выходом в интернет.

- Для контроля версий Видеохостинга каждый релиз имеет свой номер сборки вида «Х», где Х номер и сборка стабильной версии.

Выпуск новых версий с исправлениями и доработками осуществляется по готовности и прохождению тестирования в зависимости от поставленной задачи.

### Информация о совершенствовании ПО

Совершенствование ПО представляет собой постоянный процесс по выявлению возможных направлений в исправлении текущей версии ПО, анализа потребностей пользователей и современных технологий и подходов к обучению, которые можно внедрить в ПО для повышения качества и удобства ПО.

Все доработки и внедрение нового функционала происходят «бесшовно» для пользователей без необходимости переподключаться к платформе, приложение самостоятельно загружает исправления в процессе взаимодействия пользователя с ПО.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения, 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 следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленная документация.

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

## 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 её доработке, пользователь направляет Правообладателю ПО запрос в свободной форме с описанием возникшей проблемы или ошибки.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в ПО 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.

## 3 Типовой регламент технической поддержки

### 3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого пользователя. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу пользователя в ПО.

### 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются в системе учета заявок ПО. Также пользователи могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя ПО.

### 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь 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.

Пользователь 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:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает пользователю примерный срок решения его запроса.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов правообладателя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
4. Исполнитель предоставляет пользователю варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

5. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам правообладателя для своевременного решения запроса.

### 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

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

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения правообладателем подтверждения от пользователя о решении запроса. В случае отсутствия ответа пользователя о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.

### 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

#### 3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

| № | Направление               | Компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Количество сотрудников |
|---|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1 | Разработка бэкэнд         | Java, SpringBoot, Groovy/Grails, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 6                      |
| 2 | Разработка Веб приложения | JavaScript, Angular                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 6                      |
| 3 | Тестировщики              | Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3                      |
| 4 | Техническая поддержка     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии;</li> <li>- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи;</li> <li>- Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов;</li> <li>- Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация);</li> <li>- Опытный пользователь ПК с установленными операционными</li> </ul> | 5                      |

Указанные специалисты являются сотрудниками ООО «Нулевое агентство».

## 4 Контактная информация правообладателя ПО

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «НУЛЕВОЕ АГЕНТСТВО»
- **Юр. адрес:** 392003, Российская Федерация, Тамбовская область, г. Тамбов, б-р Энтузиастов, д. 2А, помещ. 300
- **ОГРН:** 1226800003396
- **ИНН:** 6829164114

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://bobr.video/>
- **Телефон:** +74994040391
- **Email:** [hello@zeroagency.ru](mailto:hello@zeroagency.ru)

**График работы службы технической поддержки:**

- без выходных с 8:30 до 23:00

### 4.3 Фактические адреса размещения

**Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:**

- Россия, Тамбовская область, г. Тамбов, Бульвар Энтузиастов, 2А, офис 300;
- Россия, г. Москва, ул. Бутлерова, д. 7
- Россия, г. Москва, Остаповский пр-д, д. 22, стр. 13

**Фактический адрес размещения разработчиков:** Россия, Тамбовская область, г. Тамбов, Бульвар Энтузиастов, 2А, офис 300;

**Фактический адрес размещения службы поддержки:** Россия, Тамбовская область, г. Тамбов, Бульвар Энтузиастов, 2А, офис 300;

**Фактический адрес размещения серверов:**

- Россия, г. Москва, ул. Бутлерова, д. 7
- Россия, г. Москва, Остаповский пр-д, д. 22, стр. 13