**ПО «AGORA - платформа электронной коммерции и закупок»**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных циклов программного обеспечения «AGORA - платформа электронной коммерции и закупок»**

**Оглавление:**

1. **Введение**
2. **Жизненный цикл программного продукта**
3. **Типовой регламент технической поддержки**
4. **Условия предоставления услуг технической поддержки**
5. **Каналы доставки запросов в техническую поддержку**
6. **Выполнение запросов на техническую поддержку**
7. **Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.**
8. **Закрытие запросов в техническую поддержку**
9. **Контактная информация производителя программного продукта.**
10. **Контактная информация службы технической поддержки.**

**1. Введение**

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «AGORA - платформа электронной коммерции и закупок», включая регламент технической поддержки.

**2. Жизненный цикл программного продукта**

Поставка продукта заказчику осуществляется посредством заполнения на серверах разработчика баз данных по региону заказчика, настройки регламентов обработки заявок и предоставления учетных записей к «AGORA - платформа электронной коммерции и закупок».

Для контроля версий обновления отдельных компонентов продукта в отношении их релизов принят следующий порядок обозначений: «Номер сборки» и «Дата сборки», где:

Номер сборки – номер ревизии в репозитории продукта Дата сборки – дата релиза продукта

Выпуск релизов осуществляется по следующим правилам (одно из перечисленных):

- Обновленной документацией по изменившимся компонентам продукта.  
- Сведения о совместимости с предыдущими версиями.  
- Обновленное Руководство пользователя / администратора, описывающее порядок действий при работе с новой версией продукта.

Выпуск новой версии компонента программного продукта «AGORA - платформа электронной коммерции и закупок» происходит в случаях, когда в компонент продукт вносятся существенные изменения функциональных возможностей или кардинально меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии. Так же выпуск новой версии компонента программного продукта «AGORA - платформа электронной коммерции и закупок» происходит в случаях, когда в продукт вносятся не существенные изменения по отношению к предыдущей версии. Номер новой версии релиза автоматически берется из номера ревизии в репозитории продукта. Выпуск новой сборки осуществляется при любом изменении компонента, в том числе в процессе отладки, и может не нести изменений функций компонента.

**3.Типовой регламент технической поддержки**

**а.) Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки в приоритетном режиме предоставляются только при действующем договоре поддержки в течение указанного календарного периода поддержки с момента покупки. Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном приобретенной Заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

Услуги поддержки в не приоритетном режиме оказываются всем пользователям, но по остаточному принципу. Только при отсутствии приоритетных запросов.

**б.) Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку осуществляются по электронным каналам по адресу электронной почты или телефону

**в.) Выполнение запросов на техническую поддержку**

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

Адрес проекта;

описание проблемы;  
Лог-файл ошибки (при его наличии);  
Скриншот (при его наличии);

**г.) Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации задач, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при регистрации.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

**д.) Закрытие запросов в техническую поддержку**

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. 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. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 8 рабочих дней, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

**4. Контактная информация производителя программного продукта**

**а.) ООО "Центробит"**

127015, г. Москва, ул. Новодмитровская, д. 2 корп.1, эт.16, помещение XCIX3, ком. 1,1А

ИНН/КПП 7713733518/771501001

E-mail: info@agora.ru

**б.) Контактная информация службы технической поддержки**

E-mail: help@agora.ru

Телефон: 8 800 200 53 20