

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Платформа для создания онлайн-школ "Геткурс 2.0"»

Описание процессов, применяемых для обеспечения жизненного цикла продукта, включая (не ограничиваясь) процессами устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, разработкой и применением обновлений программного обеспечения, а также данные о персонале, задействованном в процессах обеспечения такой поддержки.

Оглавление

| | | |
|-----|---|---|
| 1 | Введение | 1 |
| 2 | Жизненный цикл программного продукта. | 1 |
| 3 | Регламент технической поддержки..... | 2 |
| 3.1 | В рамках поддержки продукта оказываются следующие услуги: | 2 |
| 3.2 | Каналы доставки запросов в техническую поддержку | 2 |
| 3.3 | Обработка запросов в техническую поддержку..... | 2 |
| 4 | Контактная информация правообладателя программного продукта | 2 |
| 5 | Адреса размещения | 3 |
| 6 | Контакты службы технической поддержки | 3 |

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла платформы «Платформа для создания онлайн-школ "Геткурс 2.0"», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта.

Программный продукт может быть поставлена заказчику двумя способами:

1. **Облачное решение** — платформа «Платформа для создания онлайн-школ "Геткурс 2.0"» и ее данные размещаются на серверах компании ООО «Система Геткурс». Поставка заказчику осуществляется путём предоставления доступа через сеть Интернет в виде учетной записи для доступа к облачному сервису.
2. **Серверное решение** — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки платформы на локальных серверах заказчика.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в неделю без автоматического обновления версий платформы, установленных на стороне заказчиков. В случае серверного решения заказчик сам управляет процессом обновления платформы.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Обновленные руководства пользователя.

Пользователь (заказчик) может повлиять на состав доработок и на выявление неисправностей путём сообщения в службу поддержки по адресу support@getcourse.ru

3 Регламент технической поддержки

3.1 В рамках поддержки продукта оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке
- помощь в поиске неверно настроенных частей продукта
- предложения по улучшению настроек продукта
- консультации в части функционала

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Техническая поддержка пользователей платформы осуществляется:

- по электронной почте support@getcourse.ru
- по телефону 8-495-118-42-25
- телеграм [@GetCourseBot](https://www.instagram.com/GetCourseBot)

3.3 Обработка запросов в техническую поддержку

Поступившие запросы распределяются по сотрудникам технической поддержки. Запросы обрабатываются в порядке очередности поступления в течение времени, не превышающего 24 часов.

Запрос в техническую поддержку должен быть дополнен следующими данными:

- Аккаунт, в котором обнаружена проблема
- Описание проблемы
- Адрес страницы (если известен)
- Скриншот

В случае поступления запроса о критической ошибке в работе платформы запросу присваивается статус «Срочный». Такой запрос должен быть обработан без ожидания очереди.

Поступивший запрос может быть закрыт в следующих случаях:

- Обратившийся пользователь подтвердил устранение ошибки
- Пользователь не ответил на уточняющий вопрос в течение 24 часов
- Пользователь получил от сотрудника разъяснение о корректном поведении системы

4 Контактная информация правообладателя программного продукта

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО «Система Геткурс».
- Юр. адрес: 121205, город Москва, территория Сколково инновационного центра, Большой бульвар, дом 42 строение 1, помещение 1122, р.м. 8 .
- ОГРН: 1197746675170

- ИНН: 9731055900 .

5 Адреса размещения

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 123022, г. Москва, Столярный пер. 3, корп. 18, помещение 1, этаж 2

Фактический адрес размещения разработчиков: 123022, г. Москва, Столярный пер. 3, корп. 18, помещение 1, этаж 2

Фактический адрес размещения службы поддержки: 123022, г. Москва, Столярный пер. 3, корп. 18, помещение 1, этаж 2

6 Контакты службы технической поддержки

Почта: support@getcourse.ru

Телеграм: [@GetCourseBot](https://t.me/GetCourseBot)

Телефон: +7 (800) 555-47-03 , +7 (495) 118-42-25