

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, программного обеспечения «Веб-платформа БЕГЕТ»

Содержание

Введение

1. Жизненный цикл ПО

- 1.1 Версионность ПО
- 1.2 Информация о совершенствовании ПО
- 1.3 Устранение неисправностей, обнаруженных в ходе эксплуатации ПО

2. Типовой регламент технической поддержки

- 2.1 Каналы для отправки запросов в техническую поддержку
- 2.2 Содержимое запроса на техническую поддержку
- 2.3 Порядок обработки обращений пользователей
- 2.4 Персонал для поддержания жизненного цикла 5

3. Уровень оказания услуг ПО «Платформа управления Бегет»

- 3.1. Гарантированная доступность
- 3.2. Показатель доступности за месяц
- 3.3. Компенсируемый простой
- 3.4. Некомпенсируемый простой

4. Получение обратной связи от пользователей сервиса

5. Контактная информация производителя ПО 7

- 5.1. Юридическая информация 7
- 5.2. Контактная информация службы технической поддержки 8
- 5.3. Фактические адреса

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Веб-платформа БЕГЕТ», включая регламент технической поддержки.

1. Жизненный цикл ПО

Программное обеспечение «Веб-платформа БЕГЕТ» представляет из себя интернет-сервис, развернутый на инфраструктуре ООО «Бегет». Сервис не требует установки на устройство пользователя или дополнительной предварительной настройки и предоставляется пользователю как готовое к работе решение. Правообладатель поддерживает жизненный цикл сервиса на протяжении всего периода предоставления доступа к ПО «Веб-платформа БЕГЕТ».

1.2. Версионность ПО

Сервис не версионруется для отдельных пользователей; все пользователи работают с последней доступной версией.

Обновление версии происходит массово в автоматическом режиме. Дополнительные действия от пользователя для перехода к использованию новой версии не требуются. Переход на новую версию выполняется производителем ПО без простоя в работе сервиса и не влечет остановки обслуживания пользователей.

1.2 Информация о совершенствовании ПО

Производитель ПО выполняет обновления сервиса, когда необходимо внести изменения в функциональные возможности сервиса либо произвести исправление ошибок в его работе.

При обновлении сервиса производитель, при необходимости, вносит изменения в документацию сервиса на сайте <https://beget.com/>.

При необходимости вертикального масштабирования производитель вносит изменения в аппаратные ресурсы оборудования, на котором размещается сервис: число процессорных ядер, объем дискового пространства, объем оперативной памяти. Вышеуказанные работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса. Пользователи заранее уведомляются о предстоящем простое в работе. При необходимости горизонтального масштабирования производитель расширяет количество серверов, используемых для размещения сервиса. Новые серверы, как правило, имеют аппаратные ресурсы и программные настройки, идентичные уже запущенным серверам. Такие работы могут проводиться без остановки сервиса.

Производитель ПО обеспечивает стабильное бесперебойное функционирование своей инфраструктуры, на которой развернуто ПО «Веб-платформа БЕГЕТ», за

исключением случаев проведения плановых технических работ, направленных на совершенствование сервиса, или работ, вызванных сбоями оборудования или программного обеспечения. В случае аварии производитель незамедлительно приступает к устранению неполадок.

О плановых технических работах, влекущих за собой приостановку доступа к сервису или отдельным его компонентам, пользователи уведомляются заранее по электронной почте. В случае аварийных работ пользователи уведомляются об аварии и внеплановых работах при наличии технической возможности выполнить уведомление.

1.3. Устранение неисправностей, обнаруженных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации сервиса, могут быть устранены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО производителем. Выполняется для всех пользователей или для отдельных групп пользователей.
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

2. Типовой регламент технической поддержки

Техническая поддержка оказывается пользователю на протяжении всего периода использования сервиса «Веб-платформа БЕГЕТ». Техническая поддержка оказывается круглосуточно, 7 дней в неделю, без перерывов и выходных.

2.1 Каналы для отправки запросов в техническую поддержку

Пользователь может отправить запрос в техническую поддержку по следующим каналам связи:

- по номеру телефона 8 (800) 700-06-08 или по прямым городским номерам, указанным на странице <https://beget.com/ru/contacts>;
- посредством направления сообщения на электронную почту: support@beget.com ;
- через тикет-систему в панели <https://cp.beget.com/> в разделе «Поддержка» — «Написать тикет»;
- через Telegram-чат: <https://t.me/begetbot>.

Поддержка по всем каналам оказывается круглосуточно.

2.2. Содержимое запроса на техническую поддержку

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- сообщить логин, id, домен или email для идентификации учетной записи, в которой возникла проблема;

- подробно описать проблему;
- при необходимости предоставить скриншоты с ошибками.

2.3. Порядок обработки обращений пользователей

Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в онлайн-системе учета заявок ПО - Панели управления, при этом назначается его приоритет.

Обращения приоритезирует согласно установленной системы приоритетов.

Обращения со стандартным приоритетом обрабатывается в порядке очереди, по времени поступления.

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

Пользователю предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

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

После доставки ответа запрос считается закрытым, и находится в таком состоянии до следующего обращения заказчика в рамках запроса.

2.4. Персонал для поддержания жизненного цикл

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	PHP/Go; GRPC API / Protobuf; Docker Redis, Memcached	11
2	Разработка Front-END	JavaScript; TypeScript; Bootstrap; CSS; Vue	6
3	Тестировщики	Linux; Git Опыт написания тестпланов, чеклистов , тесткейсов, составления отчетов. Понимание различных методов и видов тестирования. Знание протокола HTTP, понимание принципов работы современного веба. Опыт работы с инструментами разработчика и rest клиентами.	6
4	Специалисты службы технической поддержки	Умение работать в командной строке Linux; знание принципов работы сети, почтовых и прикладных протоколов HTTP, FTP, DNS, SSH	70

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя.

3. Уровень оказания услуги «Веб-платформа БЕГЕТ»

3.1. Гарантированная доступность

При условии отсутствия причин недоступности, гарантированная доступность сервиса – 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

3.2. Показатель доступности за месяц

Гарантированный показатель доступности за месяц – 99,99%.

В показатель доступности услуги не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей сервера или другого оборудования технологической площадки.

3.3. Некомпенсируемый простой

Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

- если услуги предоставляются в тестовом режиме;
- если остановка обслуживания вызвана нарушением условий договора с пользователем и приложений к нему;
- при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (в том числе, DDoS-атака);
- взлома сайта пользователя через его код, CMS, похищенные с компьютера пользователя реквизиты доступа и в других случаях, находящихся вне зоны ответственности правообладателя;
- проблем в программном обеспечении, повлекших за собой простой в обслуживании;
- если по инициативе пользователя на физическом сервере были изменены настройки программного обеспечения, прямо или косвенно повлиявшие на доступность информации пользователя, размещенной на физическом сервере;
- иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности правообладателя, в том числе авариях в дата-центре или проблемах во внешних каналах связи (включая ошибки у магистральных провайдеров, на которые правообладатель не может повлиять).

4. Получение обратной связи от пользователей сервиса

Пользователи могут оставлять замечания и пожелания по функциональности сервиса через стандартные каналы связи, а также через раздел «Обратная связь» в панели управления.

Все замечания и пожелания рассматриваются производителем, после чего принимается решение о необходимости проработки и внедрения предложенного улучшения функциональности.

5. Контактная информация производителя ПО

5.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Беget»

ИНН: 7801451618

ОГРН: 1077847645590

Юридический адрес: 195112, г. Санкт-Петербург, пл. Карла Фаберже, д. 8Б, офис 726А

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

Запросы в техническую поддержку необходимо отправлять по каналам:

- Номер телефона: 8 (800) 700-07-08
- электронная почта: support@beget.com
- Тикет-система в панели: <https://cp.beget.com/support>;
- Чат в Telegram: <https://t.me/begetbot>.

5.3. Фактические адреса

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 195112, г. Санкт-Петербург, пл. Карла Фаберже, д. 8Б, офис 723

Фактический адрес размещения серверов:

Цветочная ул., д. 19, Санкт-Петербург, 196084

Евпаторийский пер., 7, Санкт-Петербург, 194044

ул. Жукова, 43, Санкт-Петербург, 195197