



VOICESOM

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, а также
информацию о персонале,
необходимом для обеспечения
такой поддержки**

**МАИКС (MAICS): Многофункциональная
система обработки входящих и выполнения
исходящих голосовых и текстовых
сообщений**

ООО «ВОЙС КОММЬЮНИКЭЙШН»

2022 г.

Оглавление

1	ВВЕДЕНИЕ	2
2	ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПО, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО 3	
2.1	ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО	3
2.2	ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО	4
3	ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	5
3.1	УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	5
3.2	КАНАЛЫ ДОСТАВКИ ЗАПРОСОВ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ	5
3.3	ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСОВ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ	5
3.4	ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ОКАЗАНИЮ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	6
3.5	ЗАКРЫТИЕ ЗАПРОСОВ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ	6
3.6	ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	7
3.6.1	ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ:	7
	СИЛАМИ ШТАТНЫХ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ - ООО «ВОЙС КОММЬЮНИКЭЙШН»	7
	В количестве:	7
	13 человек	7
3.6.2	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ; СИЛАМИ ШТАТНЫХ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ-ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ ООО «ВОЙС КОММЬЮНИКЭЙШН» КОМПАНИИ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ - ООО «ВОЙС КОММЬЮНИКЭЙШН»	7
3.6.3	МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ: СИЛАМИ ШТАТНЫХ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ - ООО «ВОЙС КОММЬЮНИКЭЙШН»	7
4	КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА 8	
4.1	ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ	8
4.2	КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ	8

1 ВВЕДЕНИЕ

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «МАИКС (MAICS): Многофункциональная система обработки входящих и выполнения исходящих голосовых и текстовых сообщений», включая регламент технической поддержки.

2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПО, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

1. ПО может быть поставлено заказчику в качестве облачного решения. Облачное решение — ПО «МАИКС (MAICS): Многофункциональная система обработки входящих и выполнения исходящих голосовых и текстовых сообщений» (далее – MAICS, МАИКС, «МАИКС (MAICS)») и ее данные размещаются на серверах компании ООО «Войс Коммьюникэйшн». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

2. Серверное решение — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «МАИКС (MAICS): Многофункциональная система обработки входящих и выполнения исходящих голосовых и текстовых сообщений» на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий ПО MAICS каждый релиз имеет свой номер.

Выпуск релизов ПО производится с периодичностью раз в две недели.

2.1 ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов, выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

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.

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.

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

2.2 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 его доработке, Заказчик направляет Исполнителю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем.

Запросы могут быть следующего вида:

- Получения консультаций по работе в Системы;
- Решения проблем при работе в Системы, устранения сбоев/ошибок;
- Внесения значений в локальные справочники системы/корректировки значений справочников;
- Корректировки текстов подсказок к элементам пользовательского интерфейса;
- Предоставления/прекращения/изменения прав доступа в Системе;
- Изменение бизнес-роли;
- Внесения предложений и замечаний по работе Системы.

3 ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика с Системой.

3.2 КАНАЛЫ ДОСТАВКИ ЗАПРОСОВ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Запросы на техническую поддержку могут поступать по разным каналам (обговаривается индивидуально с заказчиком):

- Система регистрации ошибок (баг-трекер);
- Почта.

3.3 ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСОВ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо придерживаться 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:
 - Шаги воспроизведения;
 - Текущий результат;
 - Ожидаемый результат.
- скриншот (при наличии).

3.4 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ОКАЗАНИЮ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Типичный запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- Запросу присваивается уникальный идентификатор в баг-трекере, 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 баг-трекере;
- Исполнитель предоставляет Заказчику варианты решения проблемы согласно содержанию запроса;
- Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 ЗАКРЫТИЕ ЗАПРОСОВ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

После получения решения, запрос считается готовым, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия Заказчика с готовностью запроса, выполнение запроса продолжается.

Готовый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о готовности запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать Заказчик, если необходимость в ответе на запрос пропала.

3.6 ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

**3.6.1 ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ:
СИЛАМИ ШТАТНЫХ СОТРУДНИКОВ КОМПАНИИ
ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ - ООО «ВОЙС КОММЬЮНИКЭЙШН»**

В количестве: 13 человек.

**3.6.2 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ СИЛАМИ ШТАТНЫХ СОТРУДНИКОВ
КОМПАНИИ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ - ООО «ВОЙС
КОММЬЮНИКЭЙШН»**

В количестве: 13 человек.

**3.6.3 МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ: СИЛАМИ ШТАТНЫХ СОТРУДНИКОВ
КОМПАНИИ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ - ООО «ВОЙС
КОММЬЮНИКЭЙШН»**

В количестве 13 человек.

4 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

4.1 ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация о ЮЛ Исполнителя:

- Наименование компании **ООО «Войс Коммьюникэйшн»**;
- Юридический адрес 115114, г. Москва, переулок 1-й Кожевнический, д. 10, эт. пом. оф цоколь.1.4/1;
- ИНН 3329057239;
- ОГРН 772501001.

4.2 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Связаться с технической поддержкой можно по email - e.tikhomirova@voice-technology.ru

Фактический адрес (адреса) размещения инфраструктуры разработки: 600016, Владимир, Добросельская, 4а.

Фактический адрес (адреса) размещения разработчиков: 600015, г.Владимир, ул.Разина, д. 21, офис 403

Фактический адрес (адреса) размещения службы поддержки: 600015, г.Владимир, ул.Разина, д. 21, офис 403

Фактический адрес (адреса) размещения серверов, если применимо (в том числе серверов Дата-центров, если применимо), на которых развернут Продукт: 600016, Владимир, Добросельская, 4а.