

**Документация программного обеспечения
«Сервер доступа к локальной сети по L2TP
(L2TP Network Server)»,
предоставленного для экспертной проверки**

**Процессы, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла программного обеспечения, в том числе устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации,
совершенствование ПО, а также информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки**

Содержание

1. Введение	3
2 Жизненный цикл программного обеспечения	3
2.1 Общие сведения	3
2.2 Информация о совершенствовании программного продукта	3
2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного продукта	3
3 Регламент технической поддержки	4
3.1 Условия предоставления 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
5 Информация о персонале	5
5.1 Сотрудники Исполнителя	5
5.1 Сотрудники Заказчика	5
6 Контактная информация производителя программного продукта	5

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «**L2TP Network Server, сервер доступа к локальной сети по L2TP (на базе ACCEL-PPP)**», (далее - **L2TP-сервер**), включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного обеспечения

2.1 Общие сведения

Программа «**L2TP-сервер**» может быть предоставлена Заказчику двумя способами:

1) Облачное решение – ПО и ее данные размещаются на серверах компании ООО «ФОТЕЛ». Заказчик получает от компании ООО «ФОТЕЛ» учетные записи для доступа к облачному сервису.

2) Серверное решение – Заказчику предоставляется инструкция, доступ к репозиторию с хранящимся ПО (допускается передача ПО на физическом носителе) для установки программы «L2TP-сервера...» на локальных сервера заказчика.

Версионность программы «**L2TP-сервер**» выстроена следующим образом:

- стабильная версия имеет вид «X.Y», где X и Y – номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y – номер и сборка стабильной версии, а Z – номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится по мере необходимости без автоматического обновления версий программы, установленных на стороне заказчиков. Заказчик сам управляет процессом обновления программы.

С выпуском новой версии программы производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений программы.
- Обновленная инструкция по установке (при необходимости).

2.2 Информация о совершенствовании программного продукта

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения «**L2TP-сервер**». Эти работы, как правило, проводятся с полной остановкой сервиса.

Функциональность Системы постоянно расширяется, оптимизируется работа ПО. Источниками являются обратная связь от текущих и потенциальных Заказчиков, бизнес-требования руководства Разработчика. Целью совершенствования Системы является повышения привлекательности Системы для потенциальных клиентов.

Заказчик может направить свое предложение по совершенствованию продукта на электронную почту fotel@fotel.pro. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, добавлено в план разработки.

2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного продукта

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного продукта, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов программного продукта в рамках релиза;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет запрос специалисту технической поддержки ООО «ФОТЕЛ». Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана или видео со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности программного продукта;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программного продукта.

3 Регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления 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.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку направляются заказчиком по электронной почте или по телефону.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик 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.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии).

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 ООО «ФОТЕЛ»;
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок;
3. Исполнитель предоставляет Заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя 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 заказчика о решении инцидента. 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. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым.

Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос отпала.

5 Информация о персонале

5.1 Сотрудники Исполнителя

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками ООО «ФОТЕЛ»:

Область задач	Количество сотрудников
Программист	2
Тестировщик	2
Сетевой инженер	2
Системный администратор	2

5.1 Сотрудники Заказчика

Специалист для обслуживания ПО со стороны Заказчика:

Область задач	Количество сотрудников
Системный администратор	1
Сетевой инженер	1

6 Контактная информация производителя программного продукта

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки:

+7 (495) 727-40-04

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу:

fotel@fotel.pro

Время работы технической поддержки: Понедельник-Пятница, с 10:00 до 17:30 по московскому времени.

Название и адрес сервисного центра:

ООО «ФОТЕЛ», 127055 г. Москва, ул. Новосущевская, д.19 Б, этаж 2, пом. III, ком. 5