

**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла, в том  
числе устранение неисправностей и  
совершенствование, а также информацию о  
персонале, необходимом для обеспечения  
такой поддержки, ПО**

**"Qui-Quo"**

# 1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО "Qui-Quo", включая регламент технической поддержки.

## 2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

Программное обеспечение «Qui-Quo» поставляется пользователям (клиентам, заказчикам) в формате облачного решения (Интернет-сервиса - его данные размещаются на серверах компании АО «Селектел») и браузерного расширения. Расширение для браузера функционирует в Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge и Opera и доступно для загрузки («скачивания») при запросе пользователями или из магазинов приложений (маркетов).

Программное обеспечение «Qui-Quo» постоянно развивается.

Правообладатель ПО выпускает обновления, добавляя новые функции и улучшая существующие на основе отзывов пользователей и требований рынка.

Версии ПО нумеруются согласно схемы семантического версионирования.

### Процесс жизненного цикла включает:

- **Планирование:** Анализ отзывов пользователей и рыночных требований для определения новых функций.
- **Разработка:** Реализация новых возможностей и исправление ошибок.
- **Тестирование:** Проверка стабильности, совместимости и функциональности обновлений.
- **Внедрение:** Автоматическое развертывание обновлений для всех пользователей через облако.
- **Сопровождение:** Обеспечение стабильной работы, поддержка пользователей и интеграция с новыми системами.

### Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой ПО.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы), как правило, идентичные ранее развернутым.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла ПО и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском ПО.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленная документация.

Функционал ПО постоянно расширяется.

## **Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО "Qui-Quo", могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление программного обеспечения;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки Правообладателя ПО по запросу пользователя.

Пользователи могут сообщать о неисправностях через службу технической поддержки, контактные данные которые указаны ниже, в формате запросов (заявок).

Запросы (далее также - заявки) могут быть следующего вида:

- наличие проблемы – произошедший сбой в ПО у одного пользователя;
- наличие инцидента – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО частично или полностью;
- заявка на обслуживание – запрос на предоставление информации, помощи с настройкой личного кабинета, в установке или переустановке расширения;
- предложения по развитию и проведению доработок ПО.

## **3. Типовой регламент технической поддержки**

### **3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки**

Техническая поддержка ПО «Qui-Quo» предоставляется в соответствии с установленными регламентами, обеспечивая оперативное реагирование на запросы пользователей. Основные аспекты включают:

- Каналы связи: email [help@qui-quo.support](mailto:help@qui-quo.support) и телефон +7 (920)-321-46-16
- Типы запросов: проблемы с ПО, консультации по настройке и использованию, запросы на новые функции.
- Процесс обработки: регистрация запроса, анализ, решение и уведомление пользователя.
- Время реакции: оперативное рассмотрение в зависимости от сложности запроса.

Поддержка доступна для всех клиентов компании.

### 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку осуществляются по следующим каналам:

Email [help@qui-quo.support](mailto:help@qui-quo.support) и телефон +7 (920)-321-46-16

### 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователи обращаются любым из перечисленных в пункте 3.2 способом в техническую поддержку Правообладателя ПО и описывают в произвольной форме проблему, с которой они столкнулись. Сотрудник технической поддержки Правообладателя ПО может задать уточняющие вопросы, если детали проблемы неизвестны сразу.

При подаче запроса по электронной почте пользователь указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

В рамках технической поддержки оказываются, в том числе следующие услуги:

- пояснение функционала ПО и алгоритмов его использования;
- устранение проблем, возникших в процессе работы;
- помощь с настройками личного кабинета;
- помощь с установкой, переустановкой, обновлением браузерного расширения;
- консультации по тарифам и оплате ПО.

### 3.4 Порядок оказания услуг по технической поддержке

- Каждому запросу (далее также - заявка) присваивается уникальный номер, назначаются исполнители заявки и её приоритет.
- Пользователю отправляется письмо, содержащее номер заявки, присвоенный при её регистрации.
- Зарегистрированная заявка обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
- Специалист технической поддержки предоставляет пользователю варианты решения возникшей проблемы в соответствии с содержанием запроса.
- Пользователь выполняет все рекомендации и предоставляет, при необходимости, дополнительную информацию специалистам службы поддержки.
- Действия специалистов службы поддержки документируются в системе учета заявок.

Пользователи также могут самостоятельно найти ответы на распространенные вопросы или обратиться за индивидуальной помощью. База знаний, доступна в личном кабинете в меню «Помощь».

### 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

Обработанная заявка закрывается после решения всех вопросов и проблем пользователя.

### 3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество
---	-------------	-------------	------------

			сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО	JavaScript, HTML, CSS, Java, Clojure	3
2	Техническая поддержка	Навыки работы на первой и второй линии технической поддержки	2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - Общество с ограниченной ответственностью «Датаграм»

## 4. Контактная информация правообладателя ПО

### 4.1 Юридическая информация:

Информация о юридическом лице (правообладателе):

- **Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью «Датаграм»
- **Юр. адрес:** 214000, СМОЛЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. СМОЛЕНСК, Б-Р ГАГАРИНА, Д. 8, КВ. 67
- **ОГРН:** 1136733020335
- **ИНН** 6732066868

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки:

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- **Сайт:** [qui-quo.ru](http://qui-quo.ru)
- **Email:** [help@qui-quo.support](mailto:help@qui-quo.support)
- **Телефон:** +7 (920)-321-46-16

### График работы службы технической поддержки:

Часы работы в рабочие дни

- С 09:00 до 16:00 по московскому времени

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: г. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3; Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, уч. 1/1, литера И; Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, дом 1, литера Б; 214000, СМОЛЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. СМОЛЕНСК, Б-Р ГАГАРИНА, Д. 8, КВ. 67

Фактический адрес размещения разработчиков: 214000, СМОЛЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. СМОЛЕНСК, Б-Р ГАГАРИНА, Д. 8, КВ. 67

Фактический адрес размещения службы поддержки: 214000, СМОЛЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г. СМОЛЕНСК, Б-Р ГАГАРИНА, Д. 8, КВ. 67

Фактический адрес размещения серверов: г. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3;  
Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, уч. 1/1, литера И;  
Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, дом 1, литера Б