

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также
информацию о персонале,
необходимом для обеспечения
такой поддержки, ПО «Платформа
для рекомендательного рекрутмента
iRecommend.Work»

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Платформа для рекомендательного рекрутмента iRecommend.Work», включая регламент технической поддержки.

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

ПО «Платформа для рекомендательного рекрутмента iRecommend.Work» поставляется пользователям в виде онлайн-платформы, доступной в интернете по адресу <https://irecommendwork.com>.

Выпуск стабильных версий производится по мере необходимости: добавление новой функциональности, исправление ошибок и т.д.

2.1. Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка облачных аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся без остановки работы сервиса.

- По готовности к публикации нового функционала - он автоматически разворачивается благодаря механизмам CI/CD в кластер Кубернетес, заменяя при этом предыдущую версию ПО. Публикации производятся без даунтайма.

Функционал ПО 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:

- Выпуск новой версии ПО с исправленной неисправностью;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет Правообладателю ПО запрос. Запрос должен содержать

тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в ПО у одного Пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются всем пользователям ПО. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу ПО.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются пользователем в системе учета заявок ПО путем обращение в службу Технической Поддержки через форму онлайн-чата на сайте ПО <https://irecommendwork.com>.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь 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.

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

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

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок, назначаются исполнители запроса и его приоритет.

Служба технической поддержки сообщает пользователю идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.

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

Исполнитель предоставляет пользователю варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

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

3.5. Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от пользователя о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия пользователя с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от пользователя о решении запроса. В случае отсутствия ответа пользователя о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Заккрытие запроса может инициировать пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	PHP, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	1
2	Разработка WEB приложения	JS React	1
3	Разработка интеграционных решений	PHP, JS React	1
4	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
5	Техническая поддержка	- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии;	1

		- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	
--	--	---	--

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - **Общество с ограниченной ответственностью "АЙ РЕКОММЕНД ВОРК"**.

4. Контактная информация правообладателя ПО

4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью "АЙ РЕКОММЕНД ВОРК"
- **Юр. адрес:** 125167, г. Москва, Старый Зыковский пр-д., д. 6 к.2, кв. 1
- **ОГРН:** 1217700262350
- **ИНН:** 7714472668

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://irecommendwork.com>
- **Телефон:** +7-925-925-6273

- **Email:** it-services@irecommendwork.com

График работы службы технической поддержки:

Телефон: +7-925-925-6273

Режим работы технической поддержки: Пн-Сб 10:00-20:00

Электронная почта: it-services@irecommendwork.com

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

г. Москва, ул. Авиамоторная 69

г. Химки, 74 км МКАД, владение 3

г. Москва, ул. Рябиновая 53, строение 3

г. Москва, Алтуфьевское ш., 33Б

г. Москва, Алтуфьевское ш., 33Г

г. Москва, ул. Подольских Курсантов, д. 15Б

125167, г. Москва, Старый Зыковский пр-д., д. 6 к.2, кв. 1

Фактический адрес размещения разработчиков: 125167, г. Москва, Старый Зыковский пр-д., д. 6 к.2, кв. 1

Фактический адрес размещения службы поддержки: 125167, г. Москва, Старый Зыковский пр-д., д. 6 к.2, кв. 1

Фактический адрес размещения серверов:

г. Москва, ул. Авиамоторная 69

г. Химки, 74 км МКАД, владение 3

г. Москва, ул. Рябиновая 53, строение 3

г. Москва, Алтуфьевское ш., 33Б

г. Москва, Алтуфьевское ш., 33Г

г. Москва, ул. Подольских Курсантов, д. 15Б