

Поддержание и обеспечение жизненного цикла программного обеспечения CHICAGA PLATFORM

Санкт-Петербург 2025

1. Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующим образом:

1. **Консультация или заявка на исправление неисправности.** Специалисты службы технической поддержки решают проблемы пользователя через консультацию или, в случае обнаружения неисправности в приложении, оформляют заявку на исправление.
2. **Сроки устранения неисправностей.** Для консультаций и мелких неисправностей срок устранения составляет до 2 рабочих дней.

2. Модернизация (усовершенствование) программного обеспечения

Программное обеспечение развивается и модернизируется в процессе эксплуатации, появляются новые функции и возможности. Модернизация включает в себя:

- Модификацию программного обеспечения;
- Выпуск новых версий с улучшениями и новыми функциями.

Процесс усовершенствования и внедрения новых функциональных возможностей осуществляется по мере выявления потребностей пользователей и запросов.

3. Техническая поддержка

Пользователи могут направлять заявки через администраторов, работающих в школе CHICAGA в отделе Online обучения. Контакт с администраторами можно осуществлять через мессенджеры, телефон или по электронной почте указанные в приложении.

1. **Режим работы службы поддержки.** Служба поддержки работает с 10:00 до 22:00 (по Московскому времени).
2. **Обработка заявок.** Заявки принимаются через администраторов, которые отслеживают процесс их решения и взаимодействуют с пользователями по всем возникающим вопросам.

4. Процесс решения проблем в ПО

Вся связь по решению проблем в ПО осуществляется через администратора, который выполняет следующие функции:

- Обработка запросов пользователей;
- Оформление заявок на исправление неисправностей или улучшение функционала;
- Информирование пользователей о статусе их заявок и сроках устранения проблем.

5. Отчетность и мониторинг

После завершения работы, связанной с исправлением неисправности или внедрением улучшений, составляется отчет о проделанных действиях. В отчете указываются:

- Описание внесенных изменений.

6. Процесс внесения изменений в ПО

Процесс внесения изменений в программное обеспечение может включать как исправление ошибок, так и улучшение функционала или добавление нового функционала. Он состоит из следующих этапов:

1. Анализ и формирование решения

- **Для исправления неисправности:** анализируются логи и данные о возникшей проблеме, определяется причина сбоя или ошибки в приложении;
- **Для улучшений или добавления нового функционала:** формируется техническое задание, в котором детально описываются новые требования и функции, необходимые для внедрения.

2. Внесение изменений в программное обеспечение

- Разработка и внедрение исправлений или новых функций в код программного обеспечения;
- Обновление существующих компонентов и модулей, если это необходимо.

3. Внесение изменений на сервере для разработки

- Прежде чем изменения попадут на основной сервер, они публикуются на сервере для разработки и тестирования

4. Тестирование изменений

- **Повторное тестирование внесенных изменений:** проводится тестирование исправлений или новых функций в отдельности, чтобы убедиться, что они работают корректно.
- **Частичное тестирование приложения:** проверка на возможные побочные эффекты, чтобы гарантировать, что изменения не повлияли на другие части системы.

5. Развертывание изменений на сервере

- После успешного тестирования на сервере разработки изменения развертываются на основном сервере.

6. Тестирование изменений на основном сервере

- Окончательное тестирование в реальных условиях, чтобы удостовериться, что обновления не вызывают проблем в продуктивной среде.

7. Отчет о проделанной работе

- После внесения изменений и тестирования составляется отчет, который включает:
- Описание внесенных изменений.

7. Справочные данные

Список разработчиков задействованных в разработке и их квалификация	Гиззатуллин Равиль Ильясович. Fullstack разработчик
Персонал задействованный в процессе сопровождения	
Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки ПО	194354, Санкт-Петербург, ул.Сикейроса 6к2, кв.17
Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения, техническая поддержка	
Почта технической поддержки	Online@chicaga.ru ; a.sokolov@chicaga.ru