

Puzzle RPA

**Описание процессов,
обеспечивающих
поддержание жизненного
цикла Платформы**

Редакция от 27.10.2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Термины и сокращения.....	2
2.	Введение.....	2
3.	Поддержание жизненного цикла Платформы.....	2
4.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Платформы.....	2
4.1.	Условия предоставления технической поддержки.....	2
4.2.	Приём запросов на техническую поддержку.....	3
4.3.	Подача запроса на техническую поддержку.....	3
4.4.	Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	3
4.5.	Контактная информация службы технической поддержки.....	3
5.	Совершенствование Платформы.....	3
6.	Информация о персонале.....	3

1. ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Термин (сокращение)	Определение термина (расшифровка сокращения)
Платформа, Puzzle RPA, Программное обеспечение (ПО)	Программа для ЭВМ «Puzzle RPA» и все её существующие версии и обновления (как в целом, так и ее компоненты)
ООО «ПУСК»	Производитель Платформы «Puzzle RPA» и исполнитель услуг технической поддержки

2. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Puzzle RPA» (далее – Платформа), включая регламенты технической поддержки конечных пользователей.

3. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПЛАТФОРМЫ

Поддержание жизненного цикла Платформы осуществляется за счет её сопровождения и включает в себя проведение усовершенствований ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки, запуска и эксплуатации Платформы, разработку и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации.

Выпуск новых версий Платформы осуществляется отделом разработки программного обеспечения ООО «ПУСК».

Форма выпуска (поставка) – комплект установочных файлов (далее – Дистрибутив).

Контроль выпускаемых версий или поколения Платформы осуществляется путём присвоения ему цифровой комбинации, в которой указано поколение Платформы и версия обновления.

Выпуск новых версий Платформы осуществляется по следующим правилам:

- номер сборки присваивается каждый раз, когда осуществляется выпуск новых обновлений, в том числе в процессе исправления ошибок, незначительных доработок и может не нести изменений функций;
- поколение изменяется в том случае, если вносятся существенные изменения в функциональные возможности, добавляются новые алгоритмы работы или существенно изменяется пользовательский интерфейс;
- перед каждым выходом нового поколения или версии Платформа проходит обязательное тестирование отделом тестирования программного обеспечения ООО «ПУСК».

4. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПЛАТФОРМЫ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Платформы устраняются в рамках технической поддержки на основании запросов, направляемых в службу технической поддержки.

4.1. УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Услуги поддержки оказываются в индивидуальном порядке после принятия условий Лицензионного соглашения и заключения договора технической поддержки.

4.2. ПРИЁМ ЗАПРОСОВ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Запросы на техническую поддержку принимаются в электронном виде посредством направления письма на адрес электронной почты, указанный в пункте 4.5 настоящего документа.

Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно в любой день недели.

4.3. ПОДАЧА ЗАПРОСА НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

При подаче обращения в техническую поддержку необходимо предоставить следующую информацию:

- имя, фамилию и контактную информацию лица, непосредственно столкнувшегося с проблемой (если отличается от лица, подавшего заявку);
- подробное описание сути запроса или нештатной ситуации ;
- лог-файлы или скриншот интерфейса с ошибкой и шаги для повторения ошибки/нештатной ситуации;
- версию используемой операционной системы.

4.4. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ОКАЗАНИЮ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки определяется в индивидуальном порядке.

4.5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Электронная почта: rpa@pusk.consulting.

5. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПЛАТФОРМЫ

Платформа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности и обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на адрес электронной почты, указанный в пункте 4.5 настоящего документа.

Предложение будет рассмотрено, и, в случае признания его эффективности, в Платформу будут внесены соответствующие изменения.

6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Персонал, необходимый для обеспечения поддержания жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствования и технической поддержки Платформы, должен обладать навыками базового системного администрирования, в т.ч.:

- производить установку требуемой операционной системы;
- пользоваться терминалом для ввода команд установки и обновления или графическим интерфейсом установки и обновления (GUI Installer);
- следовать детальным инструкциям к прилагаемым дистрибутивам.

Пользователи Платформы должны обладать навыками работы с персональным компьютером. Желательно владение Python на начальном уровне. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и Руководство пользователя.