**Содержание процессов, обеспечивающих поддержание**

**жизненного цикла, в том числе устранение**

**неисправностей и совершенствование, а также**

**информацию о персонале, необходимом для обеспечения**

**такой поддержки**

**Разработка программного обеспечения**

Программный продукт был разработан сотрудниками компании.

Разработка включала в себя:

- анализ требований;

- разработку архитектуры;

- кодирование;

- тестирование и отладку;

- документирование.

При разработке программного обеспечения предпочтение отдавалось

наиболее современным программным методологиям для максимально

удобной интеграции с источником информации и максимально эффективной

обработки собранных данных.

**Сопровождение программного обеспечения**

Сопровождение программного продукта включает в себя:

- администрирование;

- техническую поддержку;

- совершенствование программного обеспечения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование услуги** | **Время предоставления** | **Объем услуг** |
| Приём обращений от пользователей через бота @HelpMePuzzleBot | С 10:00 до 18:00 в рабочие дни | Не ограничен |
| Приём обращений от пользователей на электронную почту support@puzzlebot.top | С 10:00 до 18:00 в рабочие дни | Не ограничен |
| Консультация пользователей по работе с программным обеспечением | С 10:00 до 18:00 в рабочие дни | Не ограничен |
| Мониторинг и поддержание работоспособности Системы | С 10:00 до 18:00 в рабочие дни | Не ограничен |
| Совершенствование программного обеспечения | С 10:00 до 18:00 в рабочие дни | Не ограничен |
| Ведение пользовательской документации | С 10:00 до 18:00 в рабочие дни | Не ограничен |
| Плановые или срочные регламентные работы | С 10:00 до 18:00 в рабочие дни | В рамках объема плановых и срочных релизов |

Команда разработчиков, помимо совершенствования программного обеспечения и поддержания работоспособности, также отвечает за консультрование пользователей по работе с программным обеспечением и ведением документации, включая:

- контроль доступности сервисов;

- отслеживание критических изменений версий API внешних сервисов – источников информации для оперативного внесения изменений;

- контроль исполнения обязательств по оплате услуг внешних сервисов, предоставляющих информацию на коммерческой основе и др.

Время реакции специалиста служба поддержки определяется уровнем критичности влияния ошибки на работоспособность программного обеспечения. Уровень критичности градируется как:

• ОЧЕНЬ СРОЧНО (время реакции до 4 часов)

• СРОЧНО (время реакции до 8 часов)

• ВАЖНО (время реакции до 2 рабочих дней)

• НЕКРИТИЧНО (время реакции до 3 рабочих дней)

Необходимые работы по совершенствованию программного обеспечения проводятся силами штатных сотрудников компании. Сотрудники и компетенции у правообладателя:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Направление | Компетенции |
| 1 | Backend разработчик | Опыт разработки на языке PHP, опыт разработки под микросервисную архитектуру, опыт работы с СУБД |
| 2 | Frontend разработчик | Опыт разработки на языке Javascript, HTML, CSS, знание VueJS |
| 3 | UX/UI Дизайнер | Опыт работы с Figma, понимание особенностей пользовательского поведения, опыт разработки дизайна интерфейсов |

**Связь пользователей с технической поддержкой**

Пользователи Системы могут круглосуточно направлять запросы службе технической поддержки по следующим каналам связи:

- электронный адрес: support@puzzlebot.top;

- бот поддержки: https://t.me/helpmepuzzlebot