

Программное обеспечение "Программный комплекс «OmniVox 2.0»"

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

ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление.....	2
Аннотация	3
Термины и определения	4
Перечень сокращений.....	5
1. Общие сведения	6
1.1. Общие сведения о назначении ПО.....	6
1.2. Состав ПО «Программный комплекс «OmniVox 2.0»	6
2. Жизненный цикл программного обеспечения.....	7
2.1. Поставка экземпляра ПО заказчику	7
2.2. Совершенствование ПО.....	7
2.3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО.....	8
3. Типовой регламент технической поддержки	9
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	9
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку	9
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку.....	9
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	9
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.....	9
3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла.....	10
4. Контактная информация производителя ПО	11
4.1. Юридическая информация.....	11
4.2. Контактная информация службы технической поддержки.....	11
4.3. Фактические адреса.....	11

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ представляет собой описание жизненного цикла программного обеспечения "Программный комплекс «OmniVox 2.0»", а также процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, включая регламент технической поддержки.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В документе использованы следующие термины:

Таблица 1 - Термины и определения

Термин	Определение
Оmnikanальное обслуживание	Обслуживание клиента с использованием нескольких каналов для связи, работающими как единая система

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

В документе использованы следующие сокращения:

Таблица 2 – Сокращения

Сокращение	Определение
«Рабочее пространство оператора «Agent Zone»/«A-Zone»/«OmniVOX.AgentZone»	Программная часть "Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone»"
Чат-платформа	Программная часть "Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat»"
ПО	Программное обеспечение
ОС	Операционная система

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О НАЗНАЧЕНИИ ПО

ПО "Программный комплекс «OmniVox 2.0»" – единая платформа для обработки голосовых и текстовых обращений клиентов контактных центров.

1.2. СОСТАВ ПО "ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «OMNIVOX 2.0»"

ПО "Программный комплекс «OmniVox 2.0»" включает в себя:

- программная часть **«Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone»** (далее по тексту – **«Рабочее пространство оператора «Agent Zone», «OmniVOX.AgentZone»** или **«A-Zone»**), предназначенное для работы операторов контактных центров;
- программная часть **«Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat»** (далее по тексту – **«Чат-платформа», «OmniVOX.Chat»**) – омниканальная система обработки обращений клиентов, поступающих из мессенджеров, чата на сайте, мобильного приложения или социальных сетей. ПО объединяет все обращения клиентов в едином окне оператора, что позволяет сократить время ожидания клиента.

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

2.1. ПОСТАВКА ЭКЗЕМПЛЯРА ПО ЗАКАЗЧИКУ

ПО "Программный комплекс «OmniVox 2.0»" поставляется заказчику в виде архива, содержащего дистрибутивы составных (программных) частей ПО (программная часть «Рабочее место оператора «OmniVOX.AgentZone», программная часть «Платформа для обработки неголосовых коммуникаций «OmniVOX.Chat»).

Вместе с ПО заказчику передаётся Общее руководство ПО "Программный комплекс «OmniVox 2.0»", а также Инструкция по установке и настройке ПО на устройствах заказчика.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер:

- для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка соответственно;
- для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, Z — номер версии с обновлениями или исправлениями.

Выпуск стабильных версий производится при исправлениях или при существенном накоплении добавочных полезных функций без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне заказчика. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет обновлениями ПО.

2.2. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ 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 сервиса.

Процесс обновления экземпляра ПО представляет собой:

- для клиентской части: обновление ПО на клиентских машинах по мере необходимости;
- для серверной части: обновление ПО на сервере по мере необходимости. На серверной части обновляется бинарная часть, конфигурации и базы данных.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО;
- обновленные Руководства пользователя и администратора.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала, помимо прочего, является возможность подключения новых источников сообщений без изменения ядра ПО и интеграции с различными решениями с использованием идеологии омниканального обслуживания, а также повышение эффективности и скорости работы ПО, снижение количества возможных точек отказа ПО.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления файлов, в том числе исполняемых, форматов *.dll, *.exe, *.html и т.д., в том числе распространяемые под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д., библиотек и т.д., загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с веб-сайта правообладателя настоящего ПО.

Данное ПО может являться модулем (составной частью, сервисом, системой и т.д.) другого, по крайней мере одного, ПО (системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули. Этот модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО, либо быть его дополнением или расширением. К примеру, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО. При этом сохраняется необходимая пользователям гибкость ПО и не теряется его функциональность.

2.3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

При возникновении неисправностей в ПО, а также необходимости в доработке, заказчик направляет разработчику 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 со стороны заказчика;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности программы;
- 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 индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного им пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика с ПО.

3.2. КАНАЛЫ ДОСТАВКИ ЗАПРОСОВ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Запросы на техническую поддержку принимаются:

- в электронном виде посредством направления электронной почты. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели;
- по телефону.

Контактная информация производителя ПО указана в разделе 4 настоящей инструкции.

3.3. ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСОВ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы (по этому описанию в автоматизированной системе будет заведен запрос заказчика);
- подробно описать проблему в обращении;
- приложить скриншоты с ошибками (при запросе в электронном виде);
- указать параметры системы, на которой произошла ошибка (версию ОС, версию ПО "Программный комплекс «OmniVox 2.0»", версию браузера).

3.4. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ОКАЗАНИЮ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

- 1) Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в автоматизированной системе регистрации задач, назначаются исполнители запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает заказчику регистрационный номер, присвоенный запросу при регистрации.
- 2) Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системы приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.
- 3) Исходя из содержания запроса заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы, либо высылается новая сборка продукта.

Заказчику необходимо выполнять все рекомендации и предоставлять требуемую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы заказчика документируются исполнителем в системе регистрации задач.

3.5. ЗАКРЫТИЕ ЗАПРОСОВ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

После доставки ответа заказчику запрос считается завершенным и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения заказчика».

При аргументированном несогласии заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения

исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц.

В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней, если иное не оговорено в дополнительных соглашениях, запрос считается закрытым.

Закрытие запроса может инициировать заказчик, если потребность в ответе на запрос по каким-либо причинам более не требуется.

3.6. ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Информация о персонале для поддержания жизненного цикла ПО, в том числе для устранения неисправностей, совершенствовании, поддержке приведена в таблице ниже.

Таблица 3 – Персонал и компетенции

№	Направление	Компетенции	Кол-во сотрудников
1	Разработка Back-end	.Net	2
2	Разработка Front-end	JavaScript, React	1
3	Тестировщики	Ручное тестирование	1
4	Техническая поддержка	Коммуникабельность, техническая грамотность, знание ПО "Программный комплекс «OmniVox 2.0»"	2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками ООО «Воксис Лаб» (ИНН: 3906397181, ОГРН: 1203900015131), оказывающей услуги по гарантийному обслуживанию, технической поддержке и модернизации программного обеспечения на основании Договора на оказание услуг № 4646-рд.

4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ ПО

4.1. ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация о юридическом лице:

Название компании: ООО "ВОКСИС"

Юридический адрес: 620000, Свердловская область, Г ЕКАТЕРИНБУРГ, УЛ РОЗЫ ЛЮКСЕМБУРГ,
СТР. 19, ЭТАЖ 4

ОГРН: 1076674015549

ИНН: 6674223607

4.2. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

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

Сайт: <https://omni.voxys.ru/>

Телефон: +7(800)707-10-00

Email: info@voxyslab.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 09:00 до 21:00

4.3. ФАКТИЧЕСКИЕ АДРЕСА

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д.11, стр.9;
Калининградская обл., г. Калининград, ул. Фрунзе, д. 6В.

Фактический адрес размещения разработчиков:

Калининградская обл., г. Калининград, ул. Фрунзе, д. 6В

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Калининградская обл., г. Калининград, ул. Фрунзе, д. 6В

Фактический адрес размещения серверов:

115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д.11, стр.9.