

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «PRO3D»

Программа для ЭВМ «PRO3D»

Правообладатель: индивидуальный предприниматель Вербовой Владимир Григорьевич ИНН 771673643096, ОГРНИП 326774600507909

Версия документа: 2.0 Дата составления: 01.10.2026

Сайт правообладателя: <https://pro3d.pro> Электронная почта поддержки: support@pro3d.pro

Содержание

1. Общие положения
 2. Каналы поддержки пользователей и режим работы
 3. Порядок устранения неисправностей
 4. Совершенствование программы и порядок выпуска обновлений
 5. Мониторинг и резервное копирование
 6. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла программы
 7. Средства разработки и хранения исходного кода
-

Аннотация

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «PRO3D» на всех этапах её использования. В документе приведены каналы обращения пользователей и режим работы технической поддержки, порядок устранения неисправностей и совершенствования программы. Отдельно описаны порядок выпуска обновлений, резервное копирование данных и состав персонала, привлекаемого для гарантийного обслуживания, технической поддержки и модернизации программы.

1. Общие положения

Жизненный цикл программы обеспечивается силами правообладателя — индивидуального предпринимателя Вербового Владимира Григорьевича — и привлекаемых при необходимости специалистов. Все составные части программы (серверный движок обработки, личный кабинет, веб-плеер, офлайн-пакет) разработаны правообладателем и сопровождаются им без передачи исключительных прав привлекаемым специалистам.

2. Каналы поддержки пользователей и режим работы

Пользователям доступны следующие каналы обращения:

- круглосуточный автоматический консультант в личном кабинете и на сайте правообладателя;
- электронная почта support@pro3d.pro;
- телефон +7 (999) 653-33-44;
- заявка через форму обращения в личном кабинете.

Ответ специалиста технической поддержки на обращение предоставляется в рабочие дни с 10:00 до 19:00 по московскому времени. На неисправности, влияющие на показ туров пользователям, специалист реагирует в течение того же рабочего дня, в котором поступило обращение.

3. Порядок устранения неисправностей

Устранение неисправностей выполняется в следующем порядке:

1. приём обращения пользователя по одному из каналов поддержки;
2. воспроизведение неисправности специалистом;
3. внесение исправления в соответствующую составную часть программы;
4. проверка исправления на тестовом стенде;
5. развёртывание исправления в рабочей среде;
6. уведомление обратившегося пользователя об устранении неисправности.

Неисправности классифицируются по степени влияния на пользователей: неисправности, при которых показ туров недоступен полностью или частично; неисправности, приводящие к задержке сборки тура после съёмки; прочие неисправности, не влияющие на доступность туров. Неисправности первой категории устраняются в приоритетном порядке.

4. Совершенствование программы и порядок выпуска обновлений

Серверная часть программы (движок обработки, личный кабинет, веб-плеер) совершенствуется и обновляется непрерывно, без остановки предоставления услуги пользователям: новые функциональные возможности становятся доступны пользователю в личном кабинете автоматически, без необходимости переустановки или перехода на другую версию.

Перечень изменений доводится до пользователей в личном кабинете и на сайте правообладателя.

5. Мониторинг и резервное копирование

Доступность серверной части программы и состояние очереди обработки материалов съёмки контролируются в круглосуточном режиме автоматическими средствами мониторинга с оповещением ответственного специалиста при отклонениях.

Резервное копирование выполняется на регулярной основе: база данных личного кабинета и файлы туров ежедневно копируются в отдельное хранилище, размещённое в ином центре обработки данных на территории Российской Федерации, независимом от основной инфраструктуры программы.

6. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла программы

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программы обеспечиваются штатным специалистом правообладателя. При необходимости для выполнения отдельных работ привлекаются дополнительные специалисты по гражданско-правовым договорам, без передачи им исключительных прав на программу.

7. Средства разработки и хранения исходного кода

Состав и место размещения средств хранения исходного текста и объектного кода программы, а также средств компиляции и сборки, приведены в документе «Описание технических средств хранения исходного текста и объектного кода и средств компиляции программы для ЭВМ «PRO3D»».