

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

ПО «Korean Simple»

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Korean Simple» (далее – Платформа), включая регламент технической поддержки, совершенствование и устранение неисправностей.

2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Korean Simple» предоставляется пользователям в виде Интернет-сервиса и не требует самостоятельной установки.

2.1 Выпуск новых версий

Выпуск стабильных версий производится по мере необходимости:

- добавление новой функциональности (например, расширение инструментов для занятий, внедрение новых аналитических модулей, улучшение CRM-компонентов);
- исправление ошибок, выявленных в процессе эксплуатации.

2.2 Совершенствование ПО

Совершенствование Платформы осуществляется за счет:

- расширения функциональности (новые типы упражнений, улучшение аналитики, дополнительные инструменты для взаимодействия студентов и преподавателей);

- масштабирования сервисов (вертикальное — повышение мощности серверов, горизонтальное — добавление новых инстансов в кластере);
- регулярного обновления документации (описания изменений, обновлённые инструкции пользователя и администратора).

2.3 Информация об устранении неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Платформы, устраняются следующими способами:

- автоматическое обновление компонентов ПО;
- индивидуальная работа специалиста технической поддержки по запросу пользователя.

Запросы подразделяются на:

- **Инцидент** — единичный сбой в работе Платформы у одного пользователя;
- **Проблема** — сбой, повлекший за собой потерю работоспособности сервиса;
- **Запрос на обслуживание** — предоставление информации, инструкции, консультации;
- **Запрос на развитие** — необходимость доработки функционала.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка предоставляется пользователям и администраторам Платформы в рамках заключенных договоров. Приоритетом обладают запросы, блокирующие работу пользователей (например, невозможность войти в систему или провести занятие).

3.2 Каналы доставки запросов

Запросы в службу технической поддержки могут быть переданы через:

- систему учёта заявок (ticket-система);

- встроенную функцию обратной связи в личном кабинете Платформы;
- электронную почту службы поддержки.

3.3 Выполнение запросов

Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор, назначаются ответственные специалисты и устанавливается приоритет. Запрос выполняется в соответствии с SLA.

3.4 Порядок выполнения

1. Регистрация запроса.
2. Уведомление пользователя о присвоенном идентификаторе.
3. Обработка и решение проблемы специалистами.
4. Информирование пользователя о результатах.
5. Закрытие запроса после подтверждения решения пользователем.

3.5 Закрытие запросов

Запрос считается закрытым:

- после получения подтверждения от пользователя о решении проблемы;
- автоматически — если в течение 10 рабочих дней подтверждение не получено.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла

4.1 Сотрудники и компетенции правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников

1	Back-end разработка	TypeScript, NestJS, MongoDB, Redis, интеграция с внешними сервисами, работа с AWS и Docker	1
4	Разработка видеосвязи	WebRTC, Janus Gateway, Socket.IO, оптимизация видеопотоков	1
5	QA (тестирование)	Ручное тестирование, автотесты, нагрузочное тестирование, BrowserStack, Cypress	1
6	Администрирование инфраструктуры	Docker, Nginx, AWS, мониторинг (Prometheus, Grafana), управление сертификатами и балансировкой трафика	1
7	Техническая поддержка	TypeScript, NestJS, MongoDB, Redis, интеграция с внешними сервисами, работа с AWS и Docker	1

Таким образом, все ключевые направления разработки, сопровождения и эксплуатации закрыты квалифицированными специалистами, что обеспечивает стабильное развитие и поддержку жизненного цикла ПО «Korean Simple».

5. Контактная информация правообладателя ПО

5.1 Юридическая информация

Название компании: ООО «КОРЕАН СИМПЛ»

Юридический адрес: 115054, Россия, г. Москва, Дубининская ул., д. 11/17 стр. 3, пом. 10Б/1/П

ОГРН: 1247700654794

ИНН: 9715494795

5.2 Контактная информация службы технической поддержки

Сайт: <https://tutor.koreansimple.ru>

Email: contactus@koreansimple.ru

Телефон: +7 (495) 145-25-75

График работы службы технической поддержки:

Пн–Пт: 09:00 – 18:00 (по московскому времени)

Размещение инфраструктуры:

Серверы размещены на площадках data-центров Яндекс.Облака по следующим адресам:

- 600902, Владимирская область, г.о. Город Владимир, г. Владимир, мкр. Энергетик, ул. Поисковая, д. 1, к. 2
- 391434, Рязанская область, г. Сасово, ул. Пушкина, д. 21
- 248926, Калужская область, г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд. 8