

### **Программный комплекс Langame Software**

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Год создания: 2021

Год первой публикации: 2021

## **Содержание**

1. Общие сведения об Комплексе ПО Langame Software
2. Назначение Системы
3. Жизненный цикл программного обеспечения
4. Требования к уровню квалификации системного администратора
5. Требования к уровню квалификации пользователя системы
6. Получение дистрибутива
7. Данные о персонале, задействованном в процессе разработки
  - 7.1 Фактический, почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки заявляемого ПО
8. Сопровождение и поддержка
9. Обращение в техническую поддержку
  - 9.1 Формирование заявки
  - 9.2 Обработка заявки специалистом 1-й линии
  - 9.3 Эскалация заявки
  - 9.4 Обработка заявки 2-й линией
10. Приоритеты инцидентов
11. Решение инцидентов
12. Пример обработки запроса в техническую поддержку
13. План развития программного комплекса

## **1. Общие сведения об Комплексе ПО Langame Software**

«Комплексе ПО Langame Software» реализован на клиент-серверной архитектуре. Состоит из трех модулей:

- Панель управления - реализована в клиент-серверной архитектуре и работает через браузер Google Chrome
- Сервер - сервер баз данных работает под управлением БД MariaDB 10.6.7. В качестве сервера приложений используются веб-сервер nginx 1.22. Серверная часть комплекса может быть установлена на ОС Ubuntu 22.04.1 LTS. Сервер для работы с websocket: node v10.24.1
- PC клиент - программная оболочка, установленная на базе операционной системы Windows 10 x64

## **2. Назначение Системы**

Обеспечение бизнес процессов в сфере управления Компьютерными клубами. Комплекс устанавливается на оборудование клуба, обеспечивая различные сценарии доступа (гость, менеджер, администратор, техник, директор), совершение продаж и сбор статистики.

## **3. Жизненный цикл программного обеспечения**

Жизненный цикл системы предполагает однократную установку системы на сервере и дальнейшую поддержку работы системы Технической поддержкой.

## **4. Требования к уровню квалификации системного администратора**

Требования к уровню Администратора системы:

- модернизация, настройка локальной сети и обеспечение связи клиентской и серверной части ЛК по протоколу TCP/IP
- Установка, настройка и обновление Комплекса ПО.

Администратор может быть проконсультирован в соответствующем канале технической поддержки.

## **5. Требования к уровню квалификации пользователя системы**

Пользователь системы должен обладать базовыми навыками работы с ОС Windows 10. Для работы и настройки комплекса пользователь должен изучить документацию на ПО.

Обучение пользователь производит самостоятельно с использованием прилагаемой информации о ПО Langame Software.

Пользователь может быть проконсультирован в соответствующем канале технической поддержки.

**6. Получение дистрибутива**

1. Клиент оставляет заявку установку продукта посредством заполнения формы на сайте <https://langame.ru/software>

← → langame.ru/software

Оформить заявку

Название вашего клуба / сети клубов \*

Введите название клуба

Общее количество ПК и консолей \*

Ваше имя \*

Роль в клубе \*

Администратор

Город \*

Выберите город

Телефон для связи \*

+7 ( ) - -

Email

☐ Согласен с условиями обработки персональных данных

Отправить заявку

2. Специалист по работе с клиентами связывается по предоставленному телефону, или электронному адресу с клиентом, оставившим заявку.

3. Специалист по работе с клиентами высылает дистрибутив на электронный адрес клиента или в канал технической поддержки в telegram созданный для клиента подтвердившего свою заявку

**7. Данные о персонале, задействованном в процессе разработки**

ФИО	Должность	Образование
Лукин Дмитрий Сергеевич	Генеральный директор	МГТУ им. Баумана, инженер-менеджер
Федоров Артем Александрович	Ведущий РНР-разработчик	ФГБОУ ВПО Пензенский государственный технологический университет, инженер

### **7.1 Фактический, почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки заявляемого ПО**

Адрес: 107023, Россия, г. Москва, ул. Большая Семёновская, д. 15, этаж 3, ком. №301

Электронная почта: claim@langame-software.ru

### **8. Сопровождение и поддержка**

Техническая поддержка осуществляется путем связи в канале telegram. Создание канала в telegram производится со стороны специалиста поддержки.

- График оказания технической поддержки: ежедневно с 9:00 до 21:00
- Реакция на обращение регламентирована в течении 5 (двух) часов после обращения

#### **Контакты для приема обращений:**

- Адрес: 107023, Россия, г. Москва, ул. Большая Семёновская, д. 15, этаж 3, ком. №301
- Электронная почта: claim@langame-software.ru

### **8. Данные о персонале, задействованном в технической поддержке**

ФИО	Подразделение	Должность
Зинчеев Александр Владимирович	3-я линия поддержки	Руководитель технической поддержки
Дворецкий Дмитрий Романович	2-я линия поддержки	Специалист технической поддержки
Юрин Антон Николаевич	1-я линия поддержки	Специалист технической поддержки

## **9. Обращение в техническую поддержку**

Для обращения в техническую поддержку пользователь должен перейти в канал telegram, созданный для него специалистом по работе с клиентами.

Далее пользователь оставляет обращение. Реакция на обращение регламентирована в течении 12 (четырех) часов после обращения.

### **9.1 Обработка заявки специалистом 1-й линии**

После формирования заявки, специалист 1-й линии определяет категорию обращения, и исходя из этого принимает решение о выполнении заявки своими силами или эскалации её на уровень инженеров 2-й линии технической поддержки.

Специалист 1-й линии выполняет работы по обращениям и инцидентам всеми доступными ему силами и средствами (собственные навыки, консультации с другими сотрудниками ИТ инфраструктуры, знания, получаемые из иных компетентных источников). О ходе работ и способах решения проблемы, делает соответствующие примечания в комментарии. После выполнения работ по обращению и уточнения у заявителя, решена ли задача по обращению,

### **9.3 Эскалация заявки**

Эскалация заявки с 1-й линии технической поддержки на вторую происходит в следующих случаях:

- Для выполнения заявки требуются доступы к обслуживаемому ресурсу, которых нет у специалистов 1-й линии технической поддержки
- Для выполнения заявки требуется более высокий уровень компетенции, чем есть у специалиста 1-й линии ТП

### **9.4 Обработка заявки 2-й линией**

Инженеры 2-й линии технической поддержки:

Решают инциденты, переданных с первого уровня. Если для первого уровня поддержки ожидается, что он решает 60% инцидентов, то от второго уровня поддержки ожидается, что он решает 85% инцидентов, переданных ему первым уровнем. Остальные инциденты передаются на третий уровень.

Специалист 2-го уровня поддержки:

- определяет причины проблем и предлагает меры по их обходу или устранению.
- привлекают и управляют другими ресурсами по мере необходимости для определения причин.
- анализируют тенденции инцидентов

- ## 12. Пример обработки запроса в техническую поддержку

