**Мобильное приложение «Integrity Piece»**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе информация об устранении неисправностей, совершенствовании и персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

Поддержание жизненного цикла мобильного приложения «Integrity Piece» (ПО) осуществляется силами штатных сотрудников ООО «Интегрити» и включает в себя консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО, проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчиков, комплексное тестирование, помощь в поиске и устранении неисправностей в работе ПО.

1. **Техническая поддержка и устранение неисправностей**

Вопросы и предложения по работе и доработке ПО принимаются службой технической поддержки одним из способов:

●      по телефону 8 (800) 555-29-40 с 07:00 по 19:00 по московскому времени (UTC +3);

●      по электронной почте: support@integrity.ooo.

Служба технической поддержки обрабатывает обращения в рабочие дни с 07:00 по 17:00 часов по московскому времени (GMT+3), за исключением выходных и праздничных дней.

При возникновении любых неисправностей (например, ошибка в приложении, сбой функции, зависание системы) пользователь обращается в службу технической поддержки и описывает ситуацию, при которой возникли неисправности, а также прикладывает необходимые файлы (скриншоты, фото- и видеоматериалы).

Специалист службы технической поддержки фиксирует обращение пользователя, время возникновения неисправности и действия, которые привели к её появлению, запрашивает у пользователя дополнительную информацию (если требуется) и даёт рекомендации в соответствии с технической документацией компании.

В случае, если неисправность приложения не устранена после применения пользователем рекомендаций или её решение не описано в технической документации, специалист технической поддержки передаёт обращение пользователя с подробным описанием в группу разработки компании.

Если неисправность носит массовый характер и влияет на доступность приложения для всех пользователей, или обращения о неисправности поступили одновременно от нескольких пользователей, служба технической поддержки информирует группу разработки, а также всех пользователей о возникновении неисправности и сроках её устранения.

Группа разработки проверяет доступность приложения, определяет причину неисправности и выполняет работу по её устранению. После завершения работы проводится тестирование доступности приложения.

Когда неисправность устранена группа разработки сообщает о проведенной работе и её результате специалисту технической поддержки. Специалист технической поддержки информирует пользователя об устранении неисправности.

**2. Обновления ПО**

План обновлений может включать в себя: добавление новых функций, исправление ошибок и повышение уровня безопасности приложения.

В обновления включаются могут быть включены запросы на доработку функционала от внутренних и внешних заказчиков, а также фиксация найденных неисправностей пользователями системы. Платформу обновляет команда разработки на стороне разработчика. Участие заказчика/пользователя не требуется.

**3. Информация о персонале, поддерживающем работоспособность ПО**

Численность и квалификация привлекаемого для поддержания работоспособности ПО персонала определяется исходя из текущего объема и сложности задач. Для гарантийного обслуживания, технической поддержки и модернизации ПО выделяется не менее четырех штатных сотрудников правообладателя, с адресом места нахождения: 614015, Россия, Пермский край, г. Пермь. Стахановская ул., дом 54, лит. Ж, офис 309.

Контактная информация: support@integrity.ooo, 8 (800) 555-29-40.