

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ  
ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ  
НЕИСПРАВНОСТЕЙ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А  
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ НЕОБХОДИМОМ  
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПЛАТФОРМЫ  
«МЕЖКОРПОРАТИВНАЯ СЕТЬ ДЛЯ РАЗВИТИЯ  
ПРОЕКТНОЙ КООПЕРАЦИИ МЕЖДУ КОМПАНИЯМИ В  
СФЕРЕ ИТ-УСЛУГ «B2BCLOUD»»**

г. Москва

2022

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержания жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки платформы B2BCloud

## **Оглавление**

1.	Используемые сокращения и термины	3
2.	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения	4
3.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.	5
4.	Совершенствование программного обеспечения	6
5.	Техническая поддержка ПО	7

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержания жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки платформы B2BCloud

## 1. Используемые сокращения и термины

Таблица 1. Сокращения и термины

Сокращение / Термин	Определение
B2BCloud	Межкорпоративная сеть для развития проектной кооперации между компаниями в сфере ИТ-услуг "B2BCloud"

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержания жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки платформы B2BCloud

## **2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла платформы B2BCloud обеспечивается за счет автоматизированной системы непрерывной интеграции и непрерывного развертывания GitLab CI/CD, которая обеспечивает непрерывную работу микросервисов.

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержания жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки платформы B2BCloud

### **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.**

В случае остановки или неполадок в системе GitLab CI/CD, а также при необходимости обновления компонентов платформы, следует обратиться в службу технической поддержки.

В рамках технической поддержки B2BCloud оказываются следующие услуги:

- помощь в развертывании платформы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений платформы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала модулей платформы, помощь в эксплуатации B2BCloud.

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержания жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки платформы V2BCloud

#### **4. Совершенствование программного обеспечения**

Развернутая платформа V2BCloud позволяет разрабатывать, тестировать и внедрять дополнения ПО без остановки работы всех сервисов.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу [info@smartstaffing.ru](mailto:info@smartstaffing.ru).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в платформу V2BCloud будут внесены соответствующие изменения.

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержания жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки платформы B2BCloud

## **5. Техническая поддержка ПО**

Для оказания технической поддержки B2BCloud пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на портал технической поддержки по адресу [info@smartstaffing.ru](mailto:info@smartstaffing.ru).

Для оказания технической поддержки выделен единый номер: +7 (499) 226-20-35.

Работы по поддержанию и развитию B2BCloud осуществляются штатными техническими специалистами компании разработчика по мере поступления заявок от пользователей. Для оперативного реагирования на заявку в техническую поддержку формируется команда, состав которой определяется сложностью и объемом работы. При необходимости команда может быть расширена за счет привлечения сторонних специалистов.