

Общество с ограниченной ответственностью "Карбон Софт"
ИНН/КПП 6670395926/ 667001001
620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская 37, оф. 802
Тел.+7(495) 668-12-00, 668-07-88
e-mail: support@carbonsoft.ru
<https://www.carbonsoft.ru>

**Документацию, содержащую описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения
«Carbon CRM»**

Екатеринбург

2021

Содержание

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Carbon CRM».	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	3
3. Совершенствование программного обеспечения.....	3
4. Техническая поддержка.....	4
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	4
6. Фактический адрес размещения разработчиков «Carbon CRM».....	6
7. Информация о фактическом адресе размещения службы поддержки «Carbon CRM».....	7
8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки «Carbon CRM».....	7

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Carbon CRM».

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Carbon CRM» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу <https://www.carbonsoft.ru/support/>.

3. Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого усовершенствованию на необходимо направить

технической предложение в портале технической поддержки адресу <https://www.carbonsoft.ru/support/> или электронной почтой support@carbonsoft.ru

Предложение эффективности будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

4. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки 8 (800) 777-85-00.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@carbonsoft.ru или в портале технической поддержки адресу <https://www.carbonsoft.ru/support/>.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Администраторы «Carbon CRM». должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Linux, работе с системами виртуализации KVM.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения «**Carbon CRM**»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «**Carbon CRM**»;
- документация по средству виртуализации KVM (<https://www.linux-kvm.org/page/Documents>).

5.1 Персонал ООО «Карбон Софт», осуществляющей совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку Carbon CRM.

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Технический директор	1	Создание и реализация ИТ-стратегии по развитию команды, инфраструктуры и процессов; оптимизация архитектуры и инфраструктуры компании.
Руководитель проекта	1	Взаимодействие с отделом разработки и тестирования; сбор потребностей и задач; разработка ТЗ, календарных планов; описание бизнес процессов; контроль сроков исполнения задач (как бизнеса так и команд разработчиков); распределение нагрузки между участниками команды с учетом приоритетов и компетенций, формирование недельных спринтов.
Архитектор программного обеспечения	1	Высокий уровень владения языком программирования Python; понимание аспектов информационной безопасности разрабатываемых решений; опыт проектирования архитектуры сложных решений; знание и опыт практического применения технологий: баз данных, серверов приложений, брокеров сообщений и интеграционных шин, и других.
Ведущий системный программист	1	Программирование сетевых приложений (TCP/IP); владение командной строкой Linux (bash); глубокое понимание принципов функционирования ОС Linux; Web сервера - Nginx.
Ведущий программист	2	Практики разработки: CI, CD, TDD, Automated tests, Code Review; владение командной строкой Linux (bash); Высокий уровень владения языком программирования Python; опыт написания юнит тестов (py.test, mock и т. п.); отличные знания: HTML, CSS, Javascript, React.
Программист	2	Владение командной строкой Linux (bash); опыт написания юнит тестов

		(py.test, mock и т. п.); опыт работы с реляционными БД, знание SQL; отличные знания: HTML, CSS, Javascript, React;
Программист-тестировщик	1	Опыт работы с реляционными БД, знание SQL; умение писать автотесты (Selenium, Python)
Тестировщик ПО	1	Написание автотестов; контроль качества ПО; проведение ручного тестирования.
Инженер технической поддержки	1	Навыки работы с операционной системой Linux; навыки диагностики сетевых проблем; понимание принципов работы OSI; поддержка пользователей: консультирование пользователей по работе с системой, обработка входящих запросов по работе с системой (ошибки, неисправности, запросы на доработку и т.д.).
Технический писатель	1	Разработка программной документации (ТЗ, технические проекты, эксплуатационная документация - руководства пользователя и администратора, правил эксплуатации и пр.) в соответствии с требованиями ГОСТ, а также внутренними стандартами;
Системный администратор	1	Знание PostgreSQL на уровне администратора; навыки администрирования ОС Linux; работа с системами виртуализации KVM; настройка веб-сервера Nginx.

6. Фактический адрес размещения разработчиков «Carbon CRM»

620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская 37, оф. 802. Тел: 8 (800) 777-85-00.

7. Инфактическом адресе размещения службы поддержки «Carbon CRM»

620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская 37, оф. 802. Тел: 8 (800) 777-85-00.

8. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки «Carbon CRM»

620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская 37, оф. 802. Тел: 8 (800) 777-85-00.