



Описание процессов, обеспечивающих  
поддержку жизненного цикла программного  
обеспечения ITooLabs Communications Server

Тула – 2022 г.



## 1. Общие сведения

Программное обеспечение IToolLabs Communications Server разработано для построения масштабируемых систем (платформ) интеллектуальной обработки вызовов.

## 2. Поддержка жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала ПО в соответствии с планом доработок,
- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО,
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.),
- Осуществление поддержки лицензиатов и пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

### 2.1 Техническая поддержка конечных пользователей

ООО “Айтулабс”, являясь разработчиком ПО (Лицензиаром), оказывает техническую поддержку Лицензиатам. Техническую поддержку для Конечных пользователей оказывают Лицензиаты в соответствии с документацией разработчика, расположенной по адресам <http://support.itoolabs.com> и <http://wiki.itoolabs.com>.

Техническая поддержка Лицензиатов осуществляется в формате консультирования по вопросам эксплуатации программного обеспечения через автоматизированную систему регистрации заявок по адресу <http://support.itoolabs.com> или по электронной почте [support@itoolabs.com](mailto:support@itoolabs.com).

Требования к созданию обращения:

- Для каждой проблеме заводится одно обращение. Если проблем несколько, Лицензиат обязан создать несколько обращений.
- Тема обращения должна содержать краткую суть проблемы.
- В обращении должны быть предоставлены все детали проблемы с конкретными примерами, а также (при необходимости) ссылка на логи ПО.

После отправки обращению будет присвоен уникальный номер обращения. Обработка обращения будет осуществлена в соответствии с зафиксированным в договоре уровнем обслуживания.

### 2.2 Проведение модернизации ПО

Проведение модернизации ПО нацелено на совершенствование работы функций, выполняемых ПО, и предоставление возможности использования новых версий ПО, полученных в результате модификации.

В рамках модификации ПО производятся работы:

- выявление ошибок в функционировании ПО;



- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- модификация ПО по планам функционального развития;
- предоставление новых версий ПО, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Обновление платформы производится в соответствии с регламентом, являющийся частью договора на предоставление ПО.

### **3. Информация о персонале**

Конечные пользователи должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО конечному пользователю необходимо изучить документацию, расположенную по адресу <http://wiki.itoolabs.com>

### **4. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки**

Адрес: Российская Федерация, город Тула, улица Агеева, дом 4

Телефон: +7 (4872) 25-41-99

Электронная почта: [hi@itoolabs.com](mailto:hi@itoolabs.com)

