

Файловый архиватор ByteFuse

Описание процессов жизненного цикла

Введение	2
Жизненный цикл Архиватора	3
Типовой регламент технической поддержки	4
Условия предоставления технической поддержки	4
Способы передачи запроса на техническую поддержку	4
Требование к запросу на техническую поддержку	4
Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	4
Закрытие запросов в техническую поддержку	5
Контактная информация производителя	5

Введение

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла файлового архиватора ByteFuse (далее Архиватор), включая регламенты технической поддержки конечных пользователей.

Жизненный цикл Архиватора

Выпуск новой версии Архиватора или нового поколения Архиватора осуществляется отделом разработки программного обеспечения. Форма выпуска – самораспаковывающийся архив с расширением .EXE.

Контроль выпускаемых версий или поколения Архиватора контролируется путем присвоения ему сокращенного наименования дистрибутива с индексом. Обычный номер версии должен иметь формат X.Y.Z, где X, Y и Z — неотрицательные целые числа и не должны начинаться с нуля. X — мажорная версия, Y — минорная версия и Z — патч-версия. Каждый элемент должен увеличиваться численно. Например: 1.9.0 ->1.10.0 -> 1.11.0.

После релиза новой версии пакета содержание этой версии не должно быть модифицировано. Любые изменения должны быть выпущены как новая версия.

Функционал Архиватора постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является поддержка дополнительных алгоритмов сжатия, включая модули, использующие существующие алгоритмы архивации и разархивации.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем путем добавления загруженных с соответствующих веб-сайтов разработчиков упомянутых алгоритмов (или с сайта правообладателя настоящего ПО). Например, в формате DLL-файлов, в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Типовой регламент технической поддержки

Условия предоставления технической поддержки

Услуги технической поддержки оказываются в индивидуальном порядке и осуществляются только при наличии действующего сертификата Технической поддержки. Сертификат технической поддержки является срочным и может быть приобретен заказчиком на срок от 6 до 24 месяцев.

Способы передачи запроса на техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются с помощью следующих средств связи:

- по электронной почте на адрес helpdesk@bytefuse.ru;
- по телефону +7 (499) 609-13-07.

Требование к запросу на техническую поддержку

Запрос на техническую поддержку должен содержать краткое описание возникшей проблемы при работе с Архиватором. При необходимости могут быть приложены файлы журнала событий и скриншоты.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

В заявке на техническую поддержку пользователь должен указать следующую информацию:

- описание проблемы;
- принятые меры по устранению проблемы;
- попытки решения проблемы;
- дополнительная информация.

В ответ на заявку служба поддержки продукта предоставляет следующие виды технической поддержки:

- поиск нужной информации по документации – пользователю передаются указания на соответствующие разделы документации по продукту;
- уточнение документации – внесение дополнений в существующую документацию с целью восполнения недостающей информации;
- предоставление программных пакетов – поиск или подготовка различных версий продукта;
- консультации по настройке – помощь в настройке продукта, в том числе посредством интерактивного доступа к компьютеру пользователя.

Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа Заказчику запрос считается Завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения Заказчика». В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц.

В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней, в случае если иное не оговорено в соглашении о расширенной технической поддержки, запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос по каким-либо причинам более не требуется.

Контактная информация производителя

Полное наименование фирмы	Общество с ограниченной ответственностью «Клауд Бэйс Стэйшн»
Сокращенное наименование фирмы	ООО «КБС»
Юридический адрес	115419, МОСКВА ГОРОД, УЛИЦА ЛЕСТЕВА, ДОМ 19, КОРПУС 2, ЭТ 1 ПОМ 100 КОМ 6
ИНН КПП	7714386779 772501001
ОГРН Дата регистрации	1167746428255 28.04.2016 г.
Телефон	8(495)937-59-33
Веб-сайт	www.ByteFuse.ru