

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла, в том
числе устранение неисправностей и
совершенствование, а также
информацию о персонале, необходимом
для обеспечения такой поддержки,
программного обеспечения
«ТАЙМВЭБ ПОЧТА»

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Жизненный цикл ПО	3
Версионность ПО	3
Информация о совершенствовании ПО	3
Устранение неисправностей, обнаруженных в ходе эксплуатации ПО	4
Неисправности на стороне пользователя	5
Типовой регламент технической поддержки	6
Каналы для отправки запросов в техническую поддержку	6
Содержимое запроса на техническую поддержку	6
Порядок обработки обращений пользователей	6
Уровень оказания услуги «ТАЙМВЭБ ПОЧТА»	7
Гарантированная доступность	7
Показатель доступности за месяц	7
Компенсированный простой	7
Некомпенсированный простой	7
Персонал для поддержания жизненного цикла	8
Получение обратной связи от пользователей	8
Контактная информация производителя ПО	8
Юридическая информация	8
Контактная информация службы технической поддержки	9
Фактические адреса	9

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ТАЙМВЭБ ПОЧТА», а также содержит типовой регламент технической поддержки ПО.

Жизненный цикл ПО

Программное обеспечение распространяется в виде Интернет-сервиса (SaaS).

Программное обеспечение предоставляется пользователю в виде готового к работе Интернет-сервиса, пользователь не производит самостоятельную установку и настройку программного обеспечения.

Посредством использования браузера и сети Интернет Партнер (пользователь ПО) проходит процедуру подключения к уже настроенному и готовому к работе программному обеспечению, развернутому на оборудовании производителя, которое размещается в Дата-центре ООО «Сеть дата-центров «Селектел», и не требует установки на устройство пользователя. Для работы с ПО пользователю достаточно перейти по адресу <https://mail.timeweb.com/> и ввести реквизиты своего почтового ящика.

Версионность ПО

Все пользователи сервиса работают с последней доступной версией сервиса. Обновление версии ПО происходит массово, в том числе, в автоматическом режиме; дополнительные действия от пользователя для перехода к использованию новой версии не требуются.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер:

- для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка;
- для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, Z — номер версии с обновлениями или исправлениями.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели с предварительным уведомлением заказчиков о предстоящих изменениях — за две недели до релиза.

В случае отсутствия необходимых обновлений выпуск версии не производится. Новая версия автоматически становится доступна заказчикам после релиза.

Информация о совершенствовании ПО

Производитель выполняет обновление ПО, когда требуется:

- устранить неисправности, обнаруженные при использовании ПО;
- улучшить имеющиеся функциональные возможности ПО;
- внедрить новые функциональные возможности.

В целях вертикального масштабирования производитель наращивает аппаратные ресурсы оборудования, на котором размещается ПО: число процессорных ядер, объем дискового

пространства, объем оперативной памяти. Такие работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса. Пользователи заранее уведомляются о предстоящем простое в работе.

В целях горизонтального масштабирования производитель расширяет количество серверов, используемых для размещения сервиса. Новые серверы, как правило, имеют аппаратные ресурсы и программные настройки, идентичные уже запущенным серверам. Такие работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов (если были произведены изменения в пользовательском интерфейсе) и, как правило, без остановки сервиса. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

Производитель ПО обеспечивает стабильное бесперебойное функционирование своей инфраструктуры, на которой развернуто ПО «ТАЙМВЭБ ПОЧТА», за исключением случаев проведения плановых технических работ, направленных на совершенствование сервиса, или работ, вызванных сбоями оборудования или программного обеспечения. В случае аварии производитель незамедлительно приступает к устранению неполадок.

О плановых работах, влекущих за собой приостановку доступа к ПО, пользователи уведомляются заранее по электронной почте. В случае аварийных работ пользователи уведомляются об аварии и внеплановых работах при наличии технической возможности выполнить уведомление.

Устранение неисправностей, обнаруженных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть устранены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО производителем. Выполняется для всех пользователей одновременно.
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Общий алгоритм обнаружения и устранения неисправностей ПО следующий:

1. Обнаружение неисправности пользователем во время эксплуатации ПО или производителем во время эксплуатации или тестирования.
2. Воспроизведение проблемы специалистами производителя и проведение диагностики.
3. Устранение неисправности.
4. Тестирование.
5. Релиз обновленной версии ПО, если неисправность массовая, или устранение локальной проблемы в ПО, возникшей у конкретного пользователя.

Неисправности на стороне пользователя

При эксплуатации ПО также могут возникать неисправности, вызванные проблемами на стороне пользователя. Ниже приводятся наиболее частые из них и способы их решения, которые пользователь может выполнить самостоятельно.

Проблема	Возможные причины и решения
Ошибки при отображении почты (некорректное число новых писем, ошибки при просмотре писем и др.)	<ul style="list-style-type: none">● Загружается закешированная версия страницы. <p>Необходимо обновить страницу, если это не поможет — очистить кэш браузера и удалить cookies.</p> <ul style="list-style-type: none">● Веб-интерфейс работает некорректно из-за расширений для браузера. <p>Необходимо отключить расширения. В случае с блокировщиками рекламы — добавить веб-интерфейс в исключения.</p> <ul style="list-style-type: none">● Пользователь работает в устаревшем браузере, не поддерживающем необходимый функционал для работы ПО. <p>Необходимо обновить браузер.</p>
Веб-интерфейс ПО не загружается. Не отправляются письма.	<ul style="list-style-type: none">● Проблема с интернетом на конкретном устройстве. <p>Необходимо проверить работу веб-интерфейса на другом устройстве. Если все работает корректно, необходимо решать проблему с подключением на устройстве.</p>
Не приходят письма	<ul style="list-style-type: none">● Отправитель неверно указывает адрес получателя. <p>Необходимо проверить корректность адреса.</p> <ul style="list-style-type: none">● Письма попадают спам. <p>Необходимо проверить их наличие в спаме.</p> <ul style="list-style-type: none">● Настроен фильтр, согласно которому письма перемещаются в другую папку, пересылаются на другой ящик, удаляются и т.д. <p>Необходимо проверить созданные фильтры в разделе «Настройки».</p>

Если пользователю не удастся решить проблему самостоятельно, необходимо отправить запрос в техническую поддержку.

Типовой регламент технической поддержки

Техническая поддержка предоставляется пользователю на протяжении всего периода использования программного обеспечения «ТАЙМВЭБ ПОЧТА».

Каналы для отправки запросов в техническую поддержку

Пользователь может отправить запрос в техническую поддержку следующими способами:

- по электронной почте: info@timeweb.ru;
- по бесплатному многоканальному номеру телефона: 8 800 7001081.

Техническая поддержка принимает и обрабатывает обращения круглосуточно, 7 дней в неделю, без перерывов и выходных.

Содержимое запроса на техническую поддержку

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- сообщить почтовый ящик, с которым возникает проблема;
- подробно описать проблему;
- по возможности предоставить скриншоты с ошибками.

Если проблема касается отправки/получения писем, также потребуется сообщить:

- время отправки одного из сообщений;
- адрес отправителя/получателя письма;

Порядок обработки обращений пользователей

Каждому обращению (запросу) присваивается уникальный идентификатор в онлайн-системе учета обращений, назначаются исполнители и устанавливается приоритет.

Обращения приоритизируются по типу проблемы, ее влиянию на работоспособность сервиса и времени получения обращения, согласно установленной системы приоритетов.

Наивысший приоритет присваивается обращениям, связанным с полной недоступностью программного обеспечения «ТАЙМВЭБ ПОЧТА». Обращения со стандартным приоритетом обрабатываются в порядке очереди, по времени поступления.

Специалисты технической поддержки предоставляют пользователю варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию обращения. Пользователь обязуется выполнять все

рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения запроса.

После доставки ответа от технической поддержки обращение считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от пользователя о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия пользователя с завершением обращения, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения специалистами технической поддержки подтверждения от пользователя о решении запроса.

Уровень оказания услуги «ТАЙМВЭБ ПОЧТА»

Гарантированная доступность

При условии отсутствия причин недоступности, гарантированная доступность сервиса — 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365 дней в году.

Показатель доступности за месяц

Гарантированный показатель доступности за месяц — 99,99%.

В показатель доступности услуги не включено время на проведение запланированных работ по модернизации аппаратной и программной частей сервера или другого оборудования технологической площадки.

Компенсируемый простой

Компенсация начисляется:

- в случае доступности сервиса ниже 99,99% по итогам календарного месяца — в размере 10% стоимости оказания услуг за месяц (в соответствии с тарифом пользователя);
- в случае доступности сервиса ниже 99,9% по итогам календарного месяца — в размере 20% стоимости оказания услуг за месяц (в соответствии с тарифом пользователя);
- в случае доступности сервиса ниже 99,6% по итогам календарного месяца — в размере 35% стоимости оказания услуг за месяц (в соответствии с тарифом пользователя);
- при утрате данных пользователя без возможности восстановления из резервной копии (если такая утрата обусловлена взломом сервера, администрируемого правообладателем, либо является следствием действий сотрудника правообладателя) — в размере стоимости услуги за месяц (в соответствии с тарифом пользователя).

В любом случае ответственность правообладателя ограничивается стоимостью услуг за месяц в соответствии с тарифом пользователя (максимальная компенсация). Во всех случаях компенсация начисляется пользователям в виде увеличения периода оказания услуг.

Некомпенсируемый простой

Компенсация не предоставляется в следующих случаях:

- если остановка обслуживания вызвана нарушением условий договора с пользователем и приложений к нему;
- при наступлении обстоятельств непреодолимой силы (в том числе, DDoS-атака);
- проблем в программном обеспечении, повлекших за собой простой в обслуживании;
- иных обстоятельств, находящихся вне зоны ответственности правообладателя, в том числе авариях в дата-центре или проблемах во внешних каналах связи (включая ошибки у магистральных провайдеров, на которые правообладатель не может повлиять).

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у Правообладателя ПО:

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Специалисты по Разработке BackEnd	Go, MySQL, Redis	2
2	Специалисты по Разработке FrontEnd	TypeScript, Angular	2
3	Специалисты по Тестированию	Ручное тестирование	1
4	Специалисты Службы технической поддержки		2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "ТАЙМВЭБ".

Получение обратной связи от пользователей

Пользователи могут оставлять замечания и пожелания по функциональности программного обеспечения, используя стандартные каналы связи с технической поддержкой:

- email: info@timeweb.ru;
- телефон: 8 800 7001081.

Все замечания и пожелания рассматриваются производителем, который принимает решение о необходимости внедрения предложенного улучшения функциональности.

Контактная информация производителя ПО

Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Наименование:** Общество с ограниченной ответственностью «ТаймВэб»

- **ИНН:** 7840339881
- **ОГРН:** 5067847031357
- **Юридический адрес:** 196006, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Заставская, д. 22, корп. 2, лит. А.

Контактная информация службы технической поддержки

Запросы в техническую поддержку необходимо отправлять по каналам:

- Email: info@timeweb.ru
- Телефон: 8 800 7001081

Фактические адреса

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Заставская, д. 22, к.2, лит. А.

Фактический адрес размещения серверов: 196084, г. Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д.28, лит. К