

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также
информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой
поддержки, ПО
«Корпоративная библиотека Alpina
Digital»**

1. Общая информация	3
2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Корпоративная библиотека Alpina Digital»	4
Информация о совершенствовании ПО «Корпоративная библиотека Alpina Digital»	5
3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей	6
Условия предоставления услуг технической поддержки	6
Каналы доставки запросов в техническую поддержку	6
Выполнение запросов на техническую поддержку	6
Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	7
Закрытие запросов в техническую поддержку	7
4. Персонал для поддержания жизненного цикла	7
Сотрудники и компетенции Alpina Digital	7
Требования к компетенциям у заказчика	9
5. Контактная информация	9
Контакты службы поддержки	9
Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:	9
Фактический адрес размещения разработчиков:	9
Фактический адрес размещения службы поддержки:	9
Фактический адрес размещения серверов:	9

1. Общая информация

«Корпоративная библиотека Alpina Digital» (Далее - «Alpina Digital», Библиотека) — это облачное решение, SAAS продукт, современный инструмент развития и обучения сотрудников, корпоративная библиотека, содержащая коллекцию книг, аудиокниг, саммари, курсов, видео, тестов по бизнесу и саморазвитию на русском языке, доступная в сети Интернет.

Самая полная коллекция книг, аудиокниг, видео по бизнесу и саморазвитию на русском языке. Alpina Digital входит в Издательскую группу «Альпина» — лидера рынка деловой литературы России с 1998 года.

Библиотека Alpina Digital содержит:

- ✓ 4000+ КНИГ, ВИДЕО, АУДИОКНИГ
- ✓ 600+ САММАРИ
- ✓ 371 КНИГА ПО IT
- ✓ 650+ АУДИОКНИГ
- ✓ 350 КНИГ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ
- ✓ 99 ВИДЕОКОЛЛЕКЦИЙ
- ✓ 19 ВИДЕОКУРСОВ

Задачи, решаемые с помощью корпоративной библиотеки:

- Повысить компетенции сотрудников в определенной сфере бизнеса;
- Транслировать стратегическое видение первого лица по развитию компании;
- Помочь сотрудникам получить навыки в нужной для них сфере;
- Поднять уровень корпоративной и деловой культуры, улучшить навыки общения с клиентами;
- Обучить сотрудников в филиалах и офисах обслуживания компании.

Особенности Alpina Digital

Неважно, работаете вы из дома или из офиса, отслеживать успехи каждого сотрудника будет легко и удобно. Вы увидите количество прочитанных книг, время, затраченное на обучение и стоимость повышения квалификации.

Мультиформат: Можно читать и скачивать книги в форматах **ePub**, **PDF** и **Mobi**, а также слушать **аудио** и смотреть **видео** в онлайн и оффлайн режимах.

Отслеживание прогресса: В **HR-кабинете** есть доступ к детализированной **статистике потребления контента** по каждому сотруднику за любой период.

Доступ к материалам 24/7: Вы получите настроенную под вашу компанию **веб-версию** библиотеки.

Консалтинг: Подберем книги под компетенции и ценности, KPI ваших сотрудников и создадим культуру чтения с полным сопровождением.

3000+ книг под ваши задачи: Книги для решения любых задач по обучению и развитию ваших сотрудников.

Персональные книжные полки: Подберем книги и брендируем библиотеку под ваш фирменный стиль.

2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Корпоративная библиотека Alpina Digital»

Поддержание жизненного цикла Корпоративной библиотеки Alpina Digital (далее – Библиотека) обеспечивается за счет сопровождения Библиотеки, включающего в себя следующие процессы:

- Настройка Библиотеки под запросы клиента;
- Техническая поддержка пользователей Библиотеки;
- Исправление ошибок в работе Библиотеки;
- Проведение модернизации Библиотеки в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей;
- Восстановление данных Библиотеки.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы Библиотеки: обращение по электронной почте, обращение по телефону, база знаний Библиотеки;
- Обновление Библиотеки по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях Библиотеки;
- Устранение ошибок в работе Библиотеки.

Сопровождение и Обновление Библиотеки необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы Библиотеки в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением;
- Обеспечение гарантий корректного функционирования Библиотеки и дальнейшего развития её функционала;
- Обеспечение осуществления консультирования пользователей по вопросам работы Библиотеки и технической поддержки пользователей;
- Внедрение новых функций Библиотеки.

Жизненный цикл Библиотеки характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития Библиотеки с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

Информация о совершенствовании ПО «Корпоративная библиотека Alpina Digital»

Библиотека регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов браузера, обновляется интерфейс. В рамках модернизации Библиотеки оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в Библиотеку;
- выявление ошибок в работе Библиотеки;
- обновление Библиотеки по заявкам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных в работе Библиотеки;
- обновление Библиотеки в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.

3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей

Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации Библиотеки. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- ✓ Помощь в настройке и администрировании Библиотеки;
- ✓ Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы Библиотеки;
- ✓ Пояснение функционала и помощь в эксплуатации Библиотеки;
- ✓ Предоставление актуальной документации по настройке/работе Библиотеки;
- ✓ Общие консультации по пользованию Библиотекой.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Библиотеки, могут быть исправлены двумя способами:

- обновление Библиотеки;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

В случае возникновения неисправностей в работе Библиотеки, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть направлен следующими способами:

- через форму обратной связи;
- по электронной почте на электронный адрес support@alpina.help, тел. [+74959805354](tel:+74959805354)

Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при направлении запроса на техническую поддержку должен помнить, что в одном запросе указывается одна проблема.

Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя;

- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Библиотеки;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Библиотеки.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от заказчика, связанные с функционированием Библиотеки. После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на “Обработано”, и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

Заккрытие запросов в техническую поддержку

Все запросы рассматриваются 7 дней в неделю в рабочее время (с 9 до 18 часов, Europe GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются в течение 24 часов с момента обращения.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции Alpina Digital

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Разработка серверного кода на php, работа с реляционными базами данных MYSQL, работа с системами хранения кеша Redis, оптимизация и настройка поисковой системы, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes/Docker Swarm	2

2	Разработка WEB приложения	Разработка клиентского кода на JavaScript, HTML, css. написание компонентов с помощью библиотек React\Redux. Работа с системами сборки.	2
3	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
4	Дизайнеры	Разработка дизайна интерфейсов и проработка пользовательских сценариев	1
5	Специалисты службы технической поддержки		1

Сотрудники, соответствующие позициям 1-4 приведенной выше таблицы, являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО "Альпина диджитал", оформлены согласно ТК РФ.

Специалист технической поддержки, является гражданами Российской Федерации, не является штатным сотрудником Правообладателя ООО "Альпина диджитал" и оказывает услуги согласно Договору на оказание услуг:

№	Специалист	Номер договора	Реквизиты
1	ИП Макаров Роман Михайлович	PM-АД-01-19	ОГРНИП 318774600024314 ИНН 773372609271

Требования к компетенциям у заказчика

Для пользования Библиотекой сотрудники заказчика должны обладать навыками работы с ПК или мобильным устройством и в сети Интернет на уровне пользователя. Для работы с Библиотекой пользователю необходимо изучить инструкции, расположенные на странице <https://alpinadigital.ru/legal/docs/>

5. Контактная информация

ООО “Альпина диджитал”

г. Москва, ул. 4-я Магистральная, д. 5 стр. 1

[+7 499 115-07-90](tel:+74991150790)

forum@alpinadigital.ru

Контакты службы поддержки

Связаться со службой технической поддержки можно по электронной почте support@alpina.help телефон [+74959805354](tel:+74959805354)

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Россия, 123007, Обл. Московская, г. Москва, ул. 4 Магистральная, д. 5, стр. 1

Фактический адрес размещения разработчиков:

Россия, 123007, Обл. Московская, г. Москва, ул. 4 Магистральная, д. 5, стр. 1

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Россия, 125222, Обл. Московская, г. Москва, ул. Дубравная, д. 43, кв. 76

Фактический адрес размещения серверов:

Россия, 109548, Обл. Московская, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5