

Описание процессов

поддержания жизненного цикла, устранения неисправностей и совершенствования ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки

ПО «Интерактивная карта Золотой Век»

Оглавление

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта.....	3
2.1 Информация о выпуске версий ПО.....	3
2.2 Информация о совершенствовании ПО.....	3
2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
3. Регламент технической поддержки.....	5
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки.....	5
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	5
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	5
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку.....	6
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла.....	6
3.6.1 Сотрудники и компетенции специалистов ООО Золотой Век.....	6
3.6.2 Требования к компетенциям специалистов заказчика.....	6
4. Контактная информация производителя программного продукта.....	7
4.1 Юридическая информация	7
4.2 Контактная информация службы технической поддержки.....	7

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Интерактивная карта Золотой Век», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

ПО «Интерактивная карта Золотой Век» может быть поставлена заказчику способами:

1. **Серверное решение** — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Интерактивная карта Золотой Век» на локальных серверах заказчика.
2. **Облачное решение** — по требованию заказчика, возможно развертывание специалистами ООО «Золотой век» ПО «Интерактивная карта Золотой Век» на серверах поставщиков облачных решений. Место размещения у поставщика облачных решений предоставляет заказчик.

2.1 Информация о выпуске версий ПО

Для контроля версий ПО «Интерактивная карта Золотой Век», каждый выпуск имеет свой номер:

- Для версий принято обозначение вида «X.Y.Z», где X - номер версии Y - ее сборка, Z — номер исправления.
- номер версии присваивается каждый раз когда производятся серьезные изменения или изменяется архитектура ПО.
- номер сборки присваивается при добавлении нового функционала.
- номер исправления присваивается при устранении ошибки в работе по или незначительном обновлении.

Выпуск версий производится по мере готовности обновлений, без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне заказчика. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО .

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

2.2 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения или разнесение подсистем на разные физические сервера. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО **«Интерактивная карта Золотой Век»**.
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал ПО **«Интерактивная карта Золотой Век»** постоянно расширяется. Целью расширения функционала является добавление нового функционала, улучшение стабильности и безопасности функционирования системы.

ПО **«Интерактивная карта Золотой Век»** может являться составной частью, в том числе модулем или сервисом другой системы, причем может являться как клиентской частью, так и серверной частью. ПО **«Интерактивная карта Золотой Век»** может расширять функционал другой системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемой самостоятельно и одновременно интегрируемой в другую систему, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.
- В рамках заключенного контракта

В случае возникновения неисправностей в ПО **«Интерактивная карта Золотой Век»**, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. 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 со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО **«Интерактивная карта Золотой Век»**.

3. Регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО «Интерактивная карта Золотой Век».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку направляются заказчиком на электронную почту службы технической поддержки.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним направляются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Служба технической поддержки сообщает заказчику о том что его запрос принят.
2. Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
3. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. 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. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции специалистов ООО Золотой Век

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка	Java, Spring Boot, PostgreSQL, опыт разработки под микросервисную архитектуру	2
2	Тестирование	Опыт ручного тестирования ПО	1
3	DevOPS (развертывание инфраструктуры и приложений)	Инструментарии Docker, GitLab CI\CD, PostgreSQL, Grafana. Операционная система Linux	1
4	Специалисты службы технической поддержки	Знание ПО «Интерактивная карта Золотой век»	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками ООО «Золотой век».

3.6.2 Требования к компетенциям специалистов заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
1	Системные администраторы	Опыт обслуживания серверов на базе ОС Linux, Docker, PostgreSQL	1
2	Прикладные администраторы (настройка справочников, процессов, и т.п.)	Опыт работы и настройки системы «Интерактивная карта золотой век».	1

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО «Золотой Век»
- Юр. адрес: 620062, г.Екатеринбург, ул.Гагарина 37-29
- ОГРН: 1116670029123
- ИНН: 6670359847

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: <http://age-golden.ru>
- Телефон: +7 (953) 606-94-40
- Email: support@age-golden.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 620 026, Екатеринбург, Луначарского 185, офис 301а

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 620 026, Екатеринбург, Луначарского 185, офис 301а

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 620 026, Екатеринбург, Луначарского 185, офис 301а

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 620 026, Екатеринбург, Луначарского 185, офис 301а