

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

Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	2
Информация о совершенствовании ПО	3
Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
3 Типовой регламент технической поддержки	5
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	5
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	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 у правообладателя	6
3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика	Ошибка! Закладка не определена.
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 «**Управление автопарком и отходами**», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «**Управление автопарком и отходами**» поставляется заказчику в следующем формате:

Десктопное Standalone-приложение — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «**Управление автопарком и отходами**» на компьютерах заказчика. Для функционирования ПО «**Управление автопарком и отходами**» требуется установленное на компьютере заказчика ПО «1С:Предприятие 8» (Запись в реестре

№8235 от 28.12.2020 произведена на основании приказа Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 25.12.2020 №755", <https://v8.1c.ru/tekhnologii/opisanie-funktsionalnykh-vozmozhnostey-platformy-1s-predpriyatie-8/> ("<https://reestr.digital.gov.ru/reestr/309585/>). ПО **«Управление автопарком и отходами»** поставляется в формате конфигурационного файла для базы данных ПО «1С:Предприятие 8». ПО **«Управление автопарком и отходами»** поставляется без ПО «1С:Предприятие 8».

Для контроля версий ПО **«Управление автопарком и отходами»** 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 исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий ПО **«Управление автопарком и отходами»**, установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО **«Управление автопарком и отходами»**.

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, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти 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 и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

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

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «**Управление автопарком и отходами**».
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе повышение эффективности.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого ПО, по крайней мере, одного ПО (в том числе платформы, системы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие составные части, причем составная часть также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, 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 ПО 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.

3 Типовой 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 **«Управление автопарком и отходами»**.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО **«Управление автопарком и отходами»**. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя ПО **«Управление автопарком и отходами»**.

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 открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали (при отправке из личного кабинета).

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок ПО **«Управление автопарком и отходами»**, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в онлайн-системе учета заявок ПО **«Управление автопарком и отходами»**.
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

5. 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 у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Java, Spring Boot, Groovy/Grails, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	2
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, Angular	2
3	Разработка приложений на Android	Kotlin	2
4	Разработка приложений на IOS	Swift	1
5	Разработка интеграционных решений	Java, Apache Camel, ActiveMQ, Karaf	2
6	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	2
7	Специалисты службы технической поддержки		10

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО "ЭКОЛАЙН-ИНФОРМ".

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ЭКОЛАЙН-ИНФОРМ".
- **Юр. адрес:** 109507, Г.Москва, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ВЫХИНО-ЖУЛЕБИНО, ПР-КТ РЯЗАНСКИЙ, Д. 86/1, СТР. 3, ЭТАЖ 3, ПОМЕЩ/КОМНАТА IV/16/2.
- **ОГРН:** 1227700304083
- **ИНН:** 9721165485

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <http://uatio.ru/>
- **Телефон:** +7 (495) 545 45 89
- **Email:** inf@eco-inf.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 123290 г. Москва, 1-Й Магистральный туп., д.5А, оф. D604;

Фактический адрес размещения разработчиков: 123290 г. Москва, 1-Й Магистральный туп., д.5А, оф. D604;

Фактический адрес размещения службы поддержки: 123290 г. Москва, 1-Й Магистральный туп., д.5А, оф. D604;

Фактический адрес размещения серверов: 123290 г. Москва, 1-Й Магистральный туп., д.5А, оф. D604.