

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 протезно-ортопедическим предприятием»

# 1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Управление протезно-ортопедическим предприятием», включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Управление протезно-ортопедическим предприятием» поставляется заказчику в формате файлов для установки на мощностях заказчика вместе с инструкцией по установке ПО.

Для контроля версий ПО «Управление протезно-ортопедическим предприятием» 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, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

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

### 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 ПО.

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 ПО 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 ПО для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии программного обеспечения правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Управление протезно-ортопедическим предприятием».
- Обновленная документация.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

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 крайней мере, одного, ПО (в том числе системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули, причем данный модуль 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 в ПО «Управление протезно-ортопедическим предприятием».

### 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться телефоном и электронной почтой для обращения в службу 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 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, 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 Правообладателя ПО по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
4. Правообладатель ПО предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО 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 Правообладателем 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	1С Программист	Middle	2
2	1С Программист	Junior	2
3	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
4	Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии;</li> <li>- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи;</li> <li>- Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов;</li> </ul>	1

		<p>- Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация);</p> <p>- Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.</p>	
--	--	--	--

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО – ООО «АЙТИ ПАРК».

## 4 Контактная информация правообладателя ПО

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «АЙТИ ПАРК».
- **Юр. адрес:** 670034, г. Улан-Удэ, ул. Революции 1905 года, д. 14
- **ОГРН:** 1140327000879
- **ИНН:** 0326519909

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://itceh.ru>
- **Телефон:** +7 967 620 12 00
- **Email:** [itpark2014@yandex.ru](mailto:itpark2014@yandex.ru)

#### График работы службы технической поддержки:

- Понедельник – четверг: 09:00 - 18:00 (перерыв 12:00 - 13:00);
- пятница: 09:00 - 17:00 (перерыв 12:00 - 13:00).

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 670034, г. Улан-Удэ, ул. Революции 1905 года, д. 14

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 670034, г. Улан-Удэ, ул. Революции 1905 года, д. 14

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 670034, г. Улан-Удэ, ул. Революции 1905 года, д. 14

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 670034, г. Улан-Удэ, ул. Революции 1905 года, д. 14