

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

Оглавление

| | |
|--|---|
| 1 Введение..... | 2 |
| 2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО..... | 2 |
| 2.1 Информация о совершенствовании программного обеспечения | 2 |
| 2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения | 3 |
| 3 Типовой регламент технической поддержки..... | 4 |
| 3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки | 4 |
| 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку | 4 |
| 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку | 4 |
| 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки | 5 |
| 3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку | 5 |
| 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла..... | 6 |
| 3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя | 6 |
| 4 Контактная информация правообладателя программного продукта | 7 |
| 4.1 Юридическая информация | 7 |
| 4.2 Контактная информация службы технической поддержки..... | 7 |
| 4.3. Фактические адреса размещения: | 7 |

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Экстранет поставщика», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

Программное обеспечение «Экстранет поставщика» поставляется Заказчику в формате облачного решения - готового к работе Интернет-сервиса. Пользователь регистрируется в сервисе, после чего создает в нем свой объект размещения и настраивает его коммерческую политику. Для вывода объекта размещения в каналы продаж (маркетплейсы) пользователь должен создать договор, который откроет продажу в канале продаж (маркетплейс).

ПО «Экстранет поставщика» размещается на серверах Правообладателя ПО в ЦОД компании ООО «ДатаЛайн». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «Экстранет поставщика» 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 с предварительным уведомлением Пользователей о предстоящих изменениях – за две недели до релиза. В случае отсутствия необходимых обновлений выпуск версии не производится. Новая версия автоматически становится доступна после релиза.

2.1 Информация о совершенствовании программного обеспечения

Вертикальное и горизонтальное масштабирование ПО обеспечивает оптимизацию его работы и повышение производительности.

В инфраструктуре ПО «Экстранет поставщика» используются технологии оркестрации и контейнеризации, что позволяет масштабировать компоненты программного обеспечения как вертикально, так и горизонтально, внутри кластера.

Горизонтальное масштабирование происходит путем добавления новых рабочих серверов в кластер.

Бесшовное вертикальное масштабирование кластера обеспечивается с применением механизма балансировки нагрузки.

Выпуск новой версии программного продукта сопровождается следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Экстранет поставщика»;
- Обновленные руководства.

Функционал ПО постоянно совершенствуется и расширяется.

2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения

В ходе эксплуатации ПО «Экстранет поставщика» могут возникнуть неисправности разного вида и масштаба. Для их устранения существуют два основных подхода – автоматическое массовое обновление компонентов ПО и индивидуальная работа специалиста технической поддержки по конкретному запросу от пользователя.

При возникновении неисправности пользователь направляет Правообладателю запрос, который должен содержать тему, подробное описание проблемы (по возможности снимок экрана со сбоем), а также файл с запросом, который вызвал сбой и ответом сервера.

Виды запросов включают:

- инциденты – сбои в работе ПО у одного пользователя;
- массовые сбои – сбои, повлекшие за собой остановку работы всего ПО;
- запросы на обслуживание – вопросы по использованию ПО или запросы на предоставление информации.

При возникновении потребностей в доработке ПО «Экстранет поставщика» пользователь направляет запрос с описанием, которое раскрывает бизнес-необходимость добавления / улучшения функции и детальные требования к работе функции.

Все запросы и информация о неисправностях / доработках регистрируются в трекере задач, который используется для учета, отслеживания и управления процессом исправления ошибок. Эта система эффективно помогает команде разработчиков вести учет всех найденных неисправностей, планировать их устранение и контролировать качество исполнения исправлений.

Все исправления, вне зависимости от способа их реализации, проходят процедуру тестирования перед внедрением, чтобы гарантировать исправность функционирования ПО «Экстранет поставщика» после устранения неисправности.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Запросы, связанные с проблемами, препятствующими работе пользователя с ПО, а также запросы, касающиеся безопасности, защиты и производительности программного обеспечения, обрабатываются в приоритетном порядке.

Техническая поддержка предоставляется индивидуально для каждого пользователя. Помощь предоставляется всем пользователям по следующим вопросам:

- консультации по использованию ПО;
- вопросы, связанные с функциональностью программного обеспечения и его компонентов;
- поиск и устранение неполадок в случае некорректной работы ПО;
- предоставление актуальной документации по работе с программным обеспечением.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

В случае возникновения неисправностей в работе или необходимости в ее доработке, пользователь направляет запрос в службу технической поддержки по электронному адресу helpdesk@alean.ru.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема. Если в процессе исследования вопроса / проблемы выявляются новые вопросы / проблемы, по ним составляются новые запросы.

При подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- Тема проблемы с верхнеуровневым описанием;
- Детальное описание проблемы с действиями пользователя, которые вызывали проблему;
- (Опционально) Снимок экрана;
- (Опционально) Файл с запросом клиента и ответом сервера.

Все запросы пользователей обрабатываются по принципу очередности, за исключением запросов с высоким приоритетом, который назначается в соответствии с внутренними регламентами.

Каждый запрос пользователей регистрируется в системе отслеживания заявок. У каждого запроса есть уникальный номер в системе учета, выбирается исполнитель, который может измениться в зависимости от графика работы специалистов поддержки, если требуется продолжение переписки.

При обращении в службу технической поддержки пользователь получает уведомление на электронную почту, указанную при регистрации, с номером запроса. Ответ на запрос также приходит на этот адрес электронной почты.

Количество вопросов, возникающих в рамках одного обращения пользователя в службу технической поддержки, не ограничено. Пользователь также может продолжать переписку в любое время в рамках существующего обращения. Запросы в службу технической поддержки обрабатываются согласно внутренним регламентам службы поддержки.

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 «Экстранет поставщика», назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Система отслеживания заявок сообщает пользователю идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Разработчика по выполнению запроса документируются в системе учета заявок ПО «Экстранет поставщика».
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Разработчика для своевременного решения запроса.

3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от пользователя 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 пользователя о решении запроса. В случае отсутствия ответа пользователя о завершении запроса в течение 10 рабочих дней запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать пользователь, 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 Backend | .NET CORE, C#, Entity Framework, GraphQL. | 4 |
| 2 | Разработка Frontend | Node.JS, Vue | 2 |
| 3 | DevOps (разворачивание инфраструктуры и приложений) | Kubernetes, containerd, GitLab CI, ELK + APM Server, PostgreSQL, RabbitMQ, Redis. | 2 |
| 4 | Аналитика | Бизнес- и системная аналитика. | 2 |
| 5 | Тестировщики | Опыт тестирования веб-приложений | 2 |
| 6 | Техническая поддержка | <ul style="list-style-type: none"> • Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; • Навыки работы на второй и / или третьей линии технической поддержки; • Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов. | 3 |

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя – **ООО «Алеан»**.

4 Контактная информация правообладателя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «Алеан»;
- **Юр. адрес:** г. Москва, ул. Верхняя Масловка, 20;
- **ОГРН:** 5147746289158;
- **ИНН:** 7714950057;
- **КПП:** 771401001.

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://www.alean.ru>
- **Email:** helpdesk@alean.ru
- **Телефон:** +7 (495) 2-300-300.

График работы службы технической поддержки:

- С 10.00 до 18.00.

4.3. Фактические адреса размещения:

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 127083, город Москва, ул. Верхняя Масловка, д. 20; Россия, 111020, г. Москва, ул. Боровая, д. 7, стр. 10.

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 127083, город Москва, ул. Верхняя Масловка, д. 20.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 127083, город Москва, ул. Верхняя Масловка, д. 20.

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 111020, г. Москва, ул. Боровая, д. 7, стр. 10.