

Программное обеспечение

"Информационно-аналитическая система проверки контрагентов и сотрудников «ОБЕРЕГ»"

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

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО "Информационно-аналитическая система проверки контрагентов и сотрудников «ОБЕРЕГ»", включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО "Информационно-аналитическая система проверки контрагентов и сотрудников «ОБЕРЕГ»" поставляется заказчику в формате облачного решения — ПО "Информационно-аналитическая система проверки контрагентов и сотрудников «ОБЕРЕГ»" и его данные размещаются на серверах компании ООО «Яндекс.Облако». При поставке решения заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО "Информационно-аналитическая система проверки контрагентов и сотрудников «ОБЕРЕГ»" 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.

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.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее

следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- 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 обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Правообладателю ПО 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 ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Типовой регламент технической поддержки

Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Контактная информация технической поддержки указана в нижней части настоящего документа.

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

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 ПО.
4. Правообладатель ПО предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию Правообладателю ПО для своевременного решения запроса.

Заккрытие 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 ПО подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 дней, запрос считается автоматически закрытым. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

Таблица 1

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО	C#, .NET 7.0, ASP .NET, Linux, GIT, JavaScript, ASP .NET MVC, Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1

2	Техническая поддержка	<p>- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии;</p> <p>- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи;</p> <p>- Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов;</p> <p>- Навыки применения специализированных программ (технический учет, документооборот, активация);</p> <p>- Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС</p>	1
---	-----------------------	--	---

Указанные в таблице 1 специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО – ООО «Оберег».

Контактная информация правообладателя ПО

Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ОБЕРЕГ"
- Юр. Адрес: 125171, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ВОЙКОВСКИЙ, Ш ЛЕНИНГРАДСКОЕ, Д. 15, ПОМЕЩ. 2/3
- ОГРН: 1257700430459
- ИНН: 7743478209

Контактная информация службы технической поддержки

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

- Email: oberegsearch@gmail.com

- Телефон: +79151774890

График работы службы технической поддержки:

- С 10:00 до 18:30

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик, ул Поисковая, д. 1, к. 2;

391434, Рязанская обл., г.Сасово, ул. Пушкина, 21;

248926, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд. 8;

125171, г. Москва, вн. Тер. г. Муниципальный округ Войковский, Шоссе Ленинградское, д. 15, помещ. 2/3

Фактический адрес размещения разработчиков:

125171, г. Москва, вн. Тер. г. Муниципальный округ Войковский, Шоссе Ленинградское, д. 15, помещ. 2/3

Фактический адрес размещения службы поддержки:

125171, г. Москва, вн. Тер. г. Муниципальный округ Войковский, Шоссе Ленинградское, д. 15, помещ. 2/3

Фактический адрес размещения серверов:

600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик, ул Поисковая, д. 1, к. 2;

391434, Рязанская обл., г.Сасово, ул. Пушкина, 21;

248926, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд. 8;

125171, г. Москва, вн. Тер. г. Муниципальный округ Войковский, Шоссе Ленинградское, д. 15, помещ. 2/3