

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

"Программное обеспечение управления и мониторинга ПАК «ПрофиПлюс»"

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ "Программное обеспечение управления и мониторинга ПАК «ПрофиПлюс»" (далее также – Программное обеспечение, ПО, Программа, программа для ЭВМ), включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО и устранении неисправностей

Программное обеспечение "Программное обеспечение управления и мониторинга ПАК «ПрофиПлюс»" является встроенным (встраиваемым) и поставляется пользователю (заказчику, клиенту) в составе программно-аппаратного комплекса (ПАК) «ПрофиПлюс» Правообладателя ПО - ООО «Алькор-Коммьюникейшин». Установка ПО производится Правообладателем ПО.

Для обновления ПО (в случае необходимости) заказчику предоставляются новая версия ПО и инструкция для его установки.

Для контроля версий ПО каждый релиз отличается буквенно-цифровым обозначением версии по возрастанию с указанием месяца и года выпуска данного релиза.

Выпуск новых версий производится при необходимости изменения функционала по запросам заказчика или при обнаружении критических ошибок ПО.

Информация о совершенствовании ПО

При потребности в обновлении ПО производится установка обновленной версии ПО. Установка ПО производится Правообладателем ПО или заказчиком ПО в соответствии с технической документацией. С выпуском новой версии ПО Правообладатель ПО при необходимости сопровождает ее обновленной документацией.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла (файлов) ПО и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском ПО.

С выпуском новой версии ПО Правообладатель ПО сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО;
- Обновленная документация.

Расширение функционала может быть осуществлено Правообладателем ПО с небольшими доработками исходного кода, а именно написания нового модуля с необходимым функционалом. Исходный код написан таким образом, что добавление нового модуля функционала, выход его из строя или удаление любого из модулей функционала не приводит к нештатной работе ПО, будет недоступен только тот функционал, который предусмотрен модулем.

Внесение изменений в исходный код и компиляция новой версии ПО осуществляется Правообладателем ПО. За новой версией ПО заказчик должен обратиться к Правообладателю ПО, если не оговорено иное.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, исправляются Правообладателем ПО путем ремонта аппаратных средств и/или обновления ПО. Допускается самостоятельное исправление заказчиком сбоев в ПО (обновление/замена ПО), посредством предоставления заказчику рабочей версии ПО и инструкции для его установки с целью устранения выявленных неисправностей.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Правообладателю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание).

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 ПО;
- 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 порядке рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

3.2 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;
- технические детали.

3.3 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- 1) Правообладатель ПО предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
- 2) Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО для своевременного решения запроса.

3.4 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 ПО 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.

3.5 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.5.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и изменение ПО, включая гарантийное обслуживание и модернизацию ПО	Опыт разработки встраиваемого ПО. Знание: Python, Visual Studio Code или аналогичный редактор, GIT, bash, Linux.	3
2	Специалисты службы технической поддержки	- Опыт монтажа и эксплуатации устройств автоматизации - Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; - Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Навыки применения специализированного	3

		программного обеспечения (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	
--	--	---	--

Указанные в таблице специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО – ООО «Алькор-Коммьюникейшин».

4 Контактная информация правообладателя программного обеспечения

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «Алькор-Коммьюникейшин».
- Юр. адрес: 117148, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЩЕРБИНКА, УЛ МАРШАЛА САВИЦКОГО, Д. 32, К. 1, ПОМЕЩ. VI, КОМ. 10.
- ОГРН: 5137746116151
- ИНН: 7728862770

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: <https://2test.ru/>
- Телефон: +7 495 215-57-17
- Email: info@2test.ru

- Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: РФ, 111024, г. Москва, Авиамоторная улица, 69; РФ, 117246, г. Москва, Научный проезд, д. 12.

- Фактический адрес размещения разработчиков: РФ, 117246, г. Москва, Научный проезд, д. 12.

- Фактический адрес размещения службы поддержки: РФ, 117246, г. Москва, Научный проезд, д. 12.

- Фактический адрес размещения серверов: РФ, 111024, г. Москва, Авиамоторная улица, 69.