

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

1. Введение

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

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

2.1. Информация о процессе разработки

Основными процессами реализации (разработки) программного обеспечения (программы) являются: проектирование, конструирование, сборка, тестирование и запуск в опытную эксплуатацию.

Этап проектирования включает, в частности, проработку бизнес-требований к программе; написание функциональных требований к программе; формулирование и проверку гипотез; формирование финансовой и бизнес-модели программы.

Этап конструирования включает, в частности, анализ бизнес-требований к программе; анализ функциональных требований к программе; планирование распределения задач между исполнителями с учетом временных затрат.

Этап сборки включает, в частности, разработку «минимально жизнеспособного ПО» (MVP) программы; внесение корректировок в него; подготовку инструкций для пользователей программы.

Этап тестирования включает, в частности, разработку тестовых сценариев, выявление ошибок в работе программы с их дальнейшим занесением в отчет по тестированию; подтверждение успешности тестирования перед запуском в опытную эксплуатацию.

Этап запуска в опытную эксплуатацию включает, в частности, запуск программы в опытную эксплуатацию; доработку программы и последующее обновление (при необходимости); контроль ключевых показателей работы программы.

2.2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы

ПО «SURVEYSTUDIO» поставляется пользователю (заказчику, клиенту) в формате облачного решения - ПО «SURVEYSTUDIO» и его данные размещаются на серверах компании АО «Селектел». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «SURVEYSTUDIO» 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.

2.3. 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 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.

2.4. 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 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.

Программа постоянно совершенствуется: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируются существующие функции.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование ПО, для этого необходимо направить предложение по электронной почте support@survey-studio.com.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программу будут внесены соответствующие изменения.

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.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Контактная информация службы технической поддержки указаны в нижней части настоящего документа.

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

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 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.

Завершённый 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. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО	C#, .NET Core, понимание принципов функционирования ОС Debian Linux, СУБД: PostgreSQL, Redis, написание сценариев тестирования, автотестов, контроль качества программного обеспечения, проведение ручного тестирования	6
2	Техническая поддержка	- 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 специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	6

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИИ И СВЯЗИ".

4. Контактная информация правообладателя ПО

4.1 Юридическая информация

Наименование организации: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "СИСТЕМЫ ИНФОРМАЦИИ И СВЯЗИ"

Юридический адрес: 191119, Г.САНКТ-ПЕТЕРБУРГ, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ВЛАДИМИРСКИЙ ОКРУГ, УЛ СОЦИАЛИСТИЧЕСКАЯ, Д. 14, ЛИТЕРА А, ПОМЕЩ. 14-Н, КОМ. 2,4,5
ИНН: 7813443717

ОГРН: 1097847129247
Телефон: +7 (812) 389-42-42
e-mail: info@siisltd.ru

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: <https://survey-studio.com/documentation>
- Телефон: +7 (812) 389-42-42
- Email: support@survey-studio.com

График работы службы технической поддержки:
с 10:00 по 19:00 (МСК) в рабочие дни

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

г. Москва, ул. Берзарина, д.36, стр.3;

Ленинградская область, пгт Дубровка, ул. Советская, д.1 лит. А;

Ленинградская область, пгт Дубровка, ул. Советская, д.1 лит. Б;

Ленинградская область, пгт Дубровка, ул. Советская, уч. 1/1, литера И,

г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Владимирский округ, ул. Социалистическая, д. 14, Литера А, помещ. 14-Н, ком. 2,4,5

Фактический адрес размещения разработчиков:

г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Владимирский округ, ул. Социалистическая, д. 14, Литера А, помещ. 14-Н, ком. 2,4,5

Фактический адрес размещения службы поддержки:

г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Владимирский округ, ул. Социалистическая, д. 14, Литера А, помещ. 14-Н, ком. 2,4,5

Фактический адрес размещения серверов:

г. Москва, ул. Берзарина, д.36, стр.3;

Ленинградская область, пгт Дубровка, ул. Советская, д.1 лит. А;

Ленинградская область, пгт Дубровка, ул. Советская, д.1 лит. Б;

Ленинградская область, пгт Дубровка, ул. Советская, уч. 1/1, литера И,