

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

Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	2
Информация о совершенствовании ПО	3
Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	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	4
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	5
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	5
3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	5
3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика	6
4 Контактная информация производителя программного продукта	6
4.1 Юридическая информация	6
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	6

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «**Ре-Плекс**», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «**Ре-Плекс**» может быть поставлена заказчику только одним способом:

1. **Серверное решение** — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «**Ре-Плекс**» на локальных сервера заказчика.

Для контроля версий ПО «**Ре-Плекс**» 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 различной периодичностью без автоматического обновления версий ПО «Ре-Плекс», установленных на стороне заказчиков. Заказчик сам управляет процессом обновления ПО «Ре-Плекс».

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 задачи резервного копирования и/или архивирования. Изменения аппаратной конфигурации, проводятся с полной или частичной остановкой работы ПО «Ре-Плекс».

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (в виде установленных клиентов), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки ПО «Ре-Плекс».

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.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Ре-Плекс».
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Развитие Функционала Системы зависит от реализации поставленных задач, спроса на ПО «Ре-Плекс» и предполагает различные направления совершенствования: интеграции с внешними системами, расширение ОС для работы ПО «Ре-Плекс», в том числе, разработка модульного функционала.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Обновление компонентов ПО «Ре-Плекс» на последнюю стабильную версию;
- 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 системе 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 на ПО «Ре-Плекс».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку отправляются заказчиком под адресу электронной почты для обработки заявок ПО «Ре-Плекс».

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 во внутренней системе Разработчика по учету заявок ПО «Ре-Плекс», 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.

4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя 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 исполнителем 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	Разработка Back-END	Framework .NET Core, SQL, C#	3
2	Разработка Front-END приложения	C#, JavaScript, Angular, html, css	2
6	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
7	Специалисты службы технической поддержки		2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО Инфоплекс.

3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
1	Системный администратор	Работа с целевой операционной системой (Debian, Windows).	1
2	Пользователи ПО «Ре-Плекс»	Работа с любым современным браузером.	Любое количество

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО Инфоплекс.
- **Юр. адрес:** 659300, Алтайский край, г. Бийск, пер. Романа Гилёва, д. 15/1, оф.7.
- **ОГРН:** 1092204003000
- **ИНН:** 2204044507

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Телефон:** +7(964)0810914
- **Email:** replex@infoplex.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 659300, Алтайский край, г. Бийск, пер. Романа Гилёва, д. 15/1, оф.7.

Фактический адрес размещения разработчиков: 659300, Алтайский край, г. Бийск, пер. Романа Гилёва, д. 15/1, оф.7.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 659300, Алтайский край, г. Бийск, пер. Романа Гилёва, д. 15/1, оф.7.

Фактический адрес размещения серверов: 659300, Алтайский край, г. Бийск, пер. Романа Гилёва, д. 15/1, оф.7.