**ПО «Платформа «Хроника»»**

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

**Оглавление**

[1. Введение](#_xl9slhjm98eg) 3

[2. Жизненный цикл программного продукта](#_2fqijwbhb61a) 3

[2.1 Информация о совершенствовании ПО](#_r2ewqbjwxbpr) 4

[2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО](#_gis57cc2381t) 4

[3. Регламент технической поддержки](#_51zwvdocwwqz) 5

[3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки](#_c2wfvajqp9zx) 5

[3.2 Каналы оформления запросов в техническую поддержку](#_jsxhltcyu3hf) 5

[3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку](#_68g5g1xrriq4) 5

[3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки](#_oli7d1wngxl3) 6

[3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку](#_lx1w7nx8qknq) 6

[4. Персонал для поддержания жизненного цикла](#_v88wcqko0ll) 6

[4.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя](#_5myhy8apmdag) 6

[4.2. Требования к компетенциям у заказчика](#_rmpf55qqtv6d) 7

[5. Контактная информация производителя программного продукта.](#_qt7uof23duhk) 8

# **1. Введение**

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Платформа «Хроника»».

# **2. Жизненный цикл программного продукта**

Поставка продукта заказчику осуществляется посредством заключения договора или соглашения о взаимном сотрудничестве. После заключения договора заказчик предоставляет доступ к программному интерфейсу. Либо исполнителем предоставляются установочные файлы в виде архива, содержащего инсталляционные файлы; электронные документы по установке, использованию и описанию процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО. Инсталляционные файлы и документация скачиваются с сайта компании-разработчика, либо предоставляются иным видом, описанным в лицензионных или иных договорах.

Выпуск обновлений осуществляется по следующим правилам (одно из перечисленных):

- Выпуск новой версии программного продукта происходит в случаях, когда в продукт вносятся существенные изменения функциональных возможностей или кардинально меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии.

- Выпуск изменений программного продукта происходит в случаях, когда в продукт вносятся не существенные изменения по отношению к предыдущей версии, а так же в процессе отладки.

Номер новой версии релиза присваивается, отображается в документации. С вводом в эксплуатацию новых возможностей программного продукта производитель отражает их в документации.

## **2.1 Информация о совершенствовании ПО**

При потребности в масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (размер и скорость жестких дисков, число процессорных ядер, объем оперативной памяти, количество и модели видеокарт), необходимых для обеспечения функциональности программного обеспечения, обслуживающего прикладные http-сессии и API-запросы. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

Процесс обновления программного обеспечения продукта представляет собой загрузку новых версий образов модулей ПО, необходимых для обеспечения работы программного продукта, с соответствующих веб-сайтов (репозиториев) разработчиков, и их запуск, а также внесение изменений в конфигурационные файлы, если это необходимо. Процесс обновления, как правило, требует полной остановки и последующего перезапуска модулей программного обеспечения.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе исполнения пожеланий заказчика, возникающих в ходе эксплуатации программного продукта, а также повышение эффективности и скорости работы программного обеспечения, снижение количества возможных точек отказа ПО.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем подключения модуля (образа) в конфигурационном файле и его дальнейшего запуска.

Данный программный продукт является готовой платформой по интеллектуальной обработке обращений граждан и не является частью или сервисом иного программного продукта.

## **2.2 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 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. Регламент технической поддержки**

## 3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре возмездного оказания услуг и соглашений о сотрудничестве. Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном договором. Услуги поддержки оказываются всем пользователям действующего договора, или соглашения.

## 3.2 Каналы оформления запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку осуществляются по телефонным каналам на к.т. 8-800-2000-747.

## 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила: одному запросу соответствует один тикет о проблеме, для чёткой идентификации проблемы при выполнении.

В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые тикеты, либо документируются в действующем тикете.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку сообщает следующие сведения:

- наименование организации (название, адрес, ФИО);

- описание проблемы;

- категория ошибки;

- контактный телефон или e-mail.

## 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации тикетов, назначаются исполнители тикета.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в тикете в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в тикете в системе регистрации задач.

В случае, если решение проблемы не может быть осуществлено удалённо, то по Запросу оформляется выезд представителя Исполнителя на адрес заказчика.

## 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса.

Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

# **4. Персонал для поддержания жизненного цикла**

## 4.1. Требования к компетенциям у заказчика

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Направление | Компетенции | Желательное  количество  сотрудников |
| 1 | Интеграция с системамизаказчика | Умение работать с RESTAPI, знание стека технологийприменяемого у заказчика | 1 |
| 2 | DevOPS  (разворачивание  инфраструктуры и  приложений) | Docker, опыт  администрирования linux,  системы мониторинга | 1 |
| 3 | Бизнес аналитик | Опыт оценки эффектов от  внедрения системы | 1 |

# **5. Контактная информация производителя программного продукта.**

a) ООО "Интерсвязь-ИТ"

Юридический Адрес с 20.12.2016: 4541112, Челябинская обл., г. Челябинск, пр. Победы, 288, помещение 7

Тел. 247-96-96,факс 247-95-48

ИНН 7448254321

КПП 744801001

ОГРН 1237400041350

b) Контактная информация службы технической поддержки:

тел.: 8 (351) 247 96 96

e-mail: IT@intersvyaz.net

c) Адрес размещения инфраструктуры разработки:

454112, Челябинская обл., г. Челябинск, пр. Победы, 288, помещ.702

d) Адрес размещения разработчиков:

454112, Челябинская обл., г. Челябинск, пр. Победы, 288, помещ.702

e) Адрес размещения службы поддержки:

454112, Челябинская обл., г. Челябинск, пр. Победы, 288, помещ.702

f) Адрес размещения серверов:

454112, Челябинская обл., г. Челябинск, пр. Победы, 288, помещ.702