

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

1 Введение

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

2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «UnitXML» поставляется заказчику как облачное решение - ПО «UnitXML» и его данные размещаются на серверах компании АО «ИОТ». При поставке ПО заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к ПО.

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 обновлением документации.

Функционал ПО постоянно расширяется.

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 автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа Правообладателя ПО 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.

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

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 на техническую поддержку обрабатывается следующим образом:

1. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
2. Правообладатель ПО предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
3. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию Правообладателю ПО 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 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.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка, модернизация и техническая поддержка, включая гарантийное обслуживание ПО	- C#, .net, JavaScript, React, TypeScript. - Администрирование серверов на Ubuntu. - Навыки работы на всех линиях поддержки, Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов	1

Указанным специалистом является Правообладатель ПО – Гусаров Павел Александрович.

4 Контактная информация правообладателя ПО

Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Email:** support@unitxml.ru

График работы службы технической поддержки:

- с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

Фактические адреса размещения инфраструктуры разработки:

- Россия, г. Москва, Алтуфьевское шоссе дом 33Г;
- Россия, Владимирская область, г. Владимир, мкр. Энергетик, ул. Поисковая, д. 1, кор. 2;
- Россия, Рязанская область, г. Сасово, ул. Пушкина, д. 21;
- Россия, Калужская область, г. Калуга, проезд 1-ый Автомобильный, зд. 8;
- Россия, г. Самара, ул. Победы, д. 10А.

Фактический адрес размещения разработчиков:

- Россия, г. Самара, ул. Победы, д. 10А;

Фактический адрес размещения службы поддержки:

- Россия, г. Самара, ул. Победы, д. 10А;

Фактический адрес размещения серверов:

- Россия, г. Москва, Алтуфьевское шоссе дом 33Г;
- Россия, Владимирская область, г. Владимир, мкр. Энергетик, ул. Поисковая, д. 1, кор. 2;
- Россия, Рязанская область, г. Сасово, ул. Пушкина, д. 21;
- Россия, Калужская область, г. Калуга, проезд 1-ый Автомобильный, зд. 8.