

**Описание процессов жизненного цикла
ПО «Сервис формирования комплекта документов
для электронной регистрации бизнеса с возможностью
размещения информации о сопутствующих продуктах»**

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ.....	3
2. ФОРМАТЫ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ПО	3
3. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	3
3.1. Информация о совершенствовании программного обеспечения.....	3
3.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения	4
4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА	4
4.1. Условия предоставления технической поддержки.....	4
4.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	5
4.3. Выполнение запросов в техническую поддержку.....	5
4.4. Сроки рассмотрения запросов в техническую поддержку	5
4.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.....	5
5. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	6
5.1. Сотрудники и компетенция производителя.....	6
6. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	6
6.1. Юридическая информация	6
6.2. Фактические адреса размещения	6
6.3. Контактная информация службы технической поддержки.....	7

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Сервис формирования комплекта документов для электронной регистрации бизнеса с возможностью размещения информации о сопутствующих продуктах», включая описание технической поддержки ПО.

2. ФОРМАТЫ РАСПРОСТРАНЕНИЯ ПО

ПО распространяется в виде Интернет-сервиса (SaaS).

ПО предоставляется пользователю в виде готового к работе Интернет-сервиса, пользователь не производит самостоятельную установку и настройку ПО. При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Посредством использования браузера и сети Интернет-пользователь ПО проходит процедуру подключения к уже настроенному и готовому к работе ПО, развернутом на оборудовании Дата-центра «ДатаЛайн».

Доступ к возможности работы по API предоставляется пользователю после заключения оферты и регистрации в ПО.

Токен доступа прописывается в Headers запросов браузера пользователя:

Key = Authorization,

Value = «Bearer *****»

Для контроля версий ПО 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 исправлениями принято обозначение вида “X.Y.Z”, где X и Y - номер и сборка стабильной версии, Z - номер версии с обновлениями или исправлениями.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели с предварительным уведомлением стейкхолдеров о предстоящих изменениях - за две недели до релиза.

В случае отсутствия необходимых обновлений выпуск версии не производится. Новая версия автоматически становится доступна после релиза.

3. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

3.1. Информация о совершенствовании программного обеспечения

ПО регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов. В рамках модернизации ПО осуществляется:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПО;
- обновление ПО по заявкам пользователей;
- выявление ошибок в работе ПО;
- исправление ошибок, выявленных в работе ПО;
- обновление ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных

ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру ПО, обслуживающему API-запросы. Эти работы, как правило, проводятся с частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры ПО (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки.

Процесс обновления экземпляра ПО 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 потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

Выпуск новой версии ПО сопровождается обновлением руководства пользователя.

3.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения

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, пользователь направляет производителю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если сбой имеется).

Запросы пользователя могут быть в виде:

- инцидента – зафиксирован сбой в работе ПО у одного пользователя;
- массовый сбой – сбой, повлекший за собой остановку работы ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- предложения на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Информация о выявленных замечаниях оформляется в трекаре задач.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

4.1. Условия предоставления технической поддержки

В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу пользователя с ПО и запросы, связанные с безопасностью, защищенностью и производительностью ПО.

Услуга поддержки предоставляется индивидуально для каждого пользователя. Поддержка оказывается всем пользователям по следующим вопросам:

- регистрация и проблемы при ее прохождении;
- восстановление утраченного пароля и/или доступа;
- консультации по пользованию ПО, функционированию ПО и его инструментов;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- предоставление актуальной документации по настройке/работе.

4.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

В случае возникновения неисправностей в работе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет запрос в службу технической поддержки по электронному адресу support@dasreda.ru.

4.3. Выполнение запросов в техническую поддержку

Все запросы пользователей обрабатываются в порядке очереди, за исключением заявок с повышенным приоритетом, который назначается согласно внутренним регламентам.

Все запросы пользователей регистрируются в системе учёта заявок. Каждому запросу присваивается индивидуальный номер в системе учёта заявок, ему назначается исполнитель, который может меняться в соответствии с графиком работы специалистов поддержки в случае, если решение вопроса требует продолжения переписки.

В случае, если пользователь обращается в службу технической поддержки он получает сообщение с номером запроса на e-mail, указанный при регистрации. Ответ на запрос также придет на данный e-mail.

Количество вопросов, которые можно решить в рамках обращения пользователя в службу технической поддержки, неограниченно. Также пользователь может продолжить переписку в любое время в рамках существующего обращения. Запрос в службу технической поддержки выполняется согласно внутренним регламентам технической поддержки.

4.4. Сроки рассмотрения запросов в техническую поддержку

Запрос обрабатывается в течение восьми часов с момента получения, за исключением особых случаев, когда для решения запроса необходимо больше времени. В этих случаях пользователь уведомляется о том, что решение его запроса потребует больше времени. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета.

4.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

Заявка, полученная через почтовый адрес support@dasreda.ru, может быть закрыта сотрудником технической поддержки после окончательного решения вопроса пользователя. Запрос в службу технической поддержки выполняется согласно внутренним регламентам поддержки, все действия сотрудника фиксируются в системе учета заявок.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

5.1. Сотрудники и компетенция производителя

Для поддержания жизненного цикла ПО, в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствования ПО, производитель располагает следующими сотрудниками с соответствующей компетенцией:

№ п/п	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1.	Менеджмент	Опыт работы с трекерами задач, знание SCRUM	2
2.	Архитектура решений	Предметно-ориентированное проектирование, микросервисная архитектура, реактивная архитектура	1
3.	DevOps	Автоматизация технологических процессов сборки, настройка и развёртывание ПО	1
4.	Разработка Back-end	Разработка серверного кода на Java (Play Framework, Spring boot Framework), работа с реляционными базами данных PostgreSQL, а также ActiveMQ, Apache Kafka, Akka, Flowable, Maven, SBT, MyBatis, Ceph, Guice, Camel, Camunda, Junit 4	6
5.	Тестирование	Ручное тестирование - API, devtools, функциональное-нефункциональные тестирование; Автотестирование - selenium webdriver Java, REST Assured	3
6.	Веб-дизайн	Разработка дизайна страниц для пользователей и экспорт из инструмента Figma	1
7.	Аналитика	Опыт работы с трекерами задач, опыт написания проектной документации	2
8.	Техническая поддержка	Опыт работы с трекерами задач, навыки коммуникации, понимание базовых принципов работы веб-сайтов	8

Указанные в таблице сотрудники являются штатными сотрудниками Правообладателя АО «Деловая среда».

6. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

6.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Наименование компании:** АО «Деловая среда»
- **Юридический адрес:** 117312, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19
- **ОГРН:** 1127746271355
- **ИНН/КПП:** 7736641983 / 773601001
- **Режим работы:** пн-пт с 9:00 по 18:00 (по мск)

6.2. Фактические адреса размещения

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

- г. Москва, Коровинское шоссе, дом 41 (ЦОД-NORD);
- Российская Федерация, Московская область, Одинцовский городской округ, деревня Сколково, улица Новая, дом 100, строение 2;

- Российская Федерация, Московская область, Одинцовский городской округ, деревня Сколково, улица Новая, дом 100, строение 6

Фактический адрес размещения разработчиков:

- Российская Федерация, Московская область, Одинцовский городской округ, деревня Сколково, улица Новая, дом 100, строение 2

Фактический адрес размещения службы поддержки:

- Российская Федерация, Московская область, Одинцовский городской округ, деревня Сколково, улица Новая, дом 100, строение 6

Фактические адреса размещения серверов:

- г. Москва, Коровинское шоссе, дом 41 (ЦОД-NORD)

6.3. Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно по адресу электронной почты support@dasreda.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 00:00 до 23:59;
- С понедельника по воскресенье.