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

1 Введение

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

2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

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

Обновление ПО «SelHub» осуществляется по мере необходимости.

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 необходимости горизонтального масштабирования правообладатель оценивает возможность добавления экземпляров приложения и распределения нагрузки между ними. Конкретная схема и необходимость остановки сервиса определяются для соответствующего обновления.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения включает обновление исходных файлов PHP, собранных клиентских ресурсов и при необходимости конфигурации приложения. Необходимость остановки и перезапуска приложения определяется составом изменений. При плановых работах пользователи уведомляются о возможном перерыве в работе сервиса.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее обновленной документацией.

Функционал ПО постоянно расширяется.

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.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного типа лицензии. 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 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 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	Модернизация ПО и гарантийное обслуживание ПО	PHP, Symfony, JavaScript, Vue, HTML/CSS; работа с Git, MySQL, Redis, тестирование и выпуск обновлений веб-приложения.	2
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;	2

		- 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.	

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО – ООО «КСИНОКОМ».

4 Контактная информация правообладателя ПО

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью «КСИНОКОМ»
- **Юр. адрес:** 150014, ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД ЯРОСЛАВЛЬ, Г. ЯРОСЛАВЛЬ, ПР-КТ ТОЛБУХИНА, Д. 58/7, КВ. 22
- **ОГРН:** 1227600013981
- **ИНН:** 7604387674

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт; https://selhub.ru/software/**
- **Email: info@selhub.io**

График работы службы технической поддержки:

- круглосуточно

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

- 600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик, ул Поисковая, д. 1, к. 2;

- 391434, Рязанская обл., г.Сасово, ул. Пушкина, 21;

- 248926, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд. 8

- 150014, ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД ЯРОСЛАВЛЬ, Г. ЯРОСЛАВЛЬ, ПР-КТ ТОЛБУХИНА, Д. 58/7, КВ. 22

Фактический адрес размещения разработчиков:

- 150014, ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД ЯРОСЛАВЛЬ, Г. ЯРОСЛАВЛЬ, ПР-КТ ТОЛБУХИНА, Д. 58/7, КВ. 22

Фактический адрес размещения службы поддержки:

- 150014, ЯРОСЛАВСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД ЯРОСЛАВЛЬ, Г. ЯРОСЛАВЛЬ, ПР-КТ ТОЛБУХИНА, Д. 58/7, КВ. 22

Фактический адрес размещения серверов:

- 600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик, ул Поисковая, д. 1, к. 2;

- 391434, Рязанская обл., г.Сасово, ул. Пушкина, 21;

- 248926, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд. 8.