

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

1. Введение

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Веержевик», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Веержевик» поставляется пользователю (заказчику, клиенту) в формате on-premise — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Веержевик» на вычислительных мощностях заказчика.

2.1. Версионирование и релизы

- для релизов используется семантическое версионирование X.Y.Z;
- каждый релиз фиксируется в системе контроля версий (тег/ветка) и сопровождается описанием изменений;
- перед выпуском релиза выполняются проверки качества (тесты, статический анализ).

2.2. 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 ПО.

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 ПО может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленная документация.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

Также, 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.

Планирование улучшений

- сбор обратной связи от пользователей и заказчиков;
- регистрация запросов на развитие в системе учета задач;
- оценка трудоемкости и приоритизация;
- реализация и выпуск обновления.

3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

3.1. Обнаружение неисправностей

- мониторинг ошибок (при наличии);
- метрики и мониторинг (при наличии);
- анализ логов (в том числе централизованное логирование, при наличии);
- уведомления (при наличии).

3.2. Классификация

- Критическая: полная неработоспособность ключевых функций.
- Высокая: значительное ограничение функциональности.
- Средняя: частичное ограничение, имеется обходной путь.
- Низкая: косметические дефекты, пожелания.

3.3. Процедура устранения

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

- Массовое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

1. Регистрация инцидента/ошибки.
2. Сбор информации: логи, шаги воспроизведения, скриншоты (при наличии).
3. Анализ причины и разработка исправления.
4. Тестирование исправления.
5. Доставка исправления (поставка патча/релиза).
6. Верификация и закрытие инцидента.

4. Типовой регламент технической поддержки

4.1. 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.

4.2. Каналы обращения

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО. Контакты службы технической поддержки указаны в нижней части настоящего документа.

4.3. Информация в обращении (заявке)

- тема и описание проблемы;
- шаги воспроизведения;
- скриншоты/видео (при наличии);
- технические детали: дата/время, окружение, версия ПО.

4.4. Сроки реакции

Сроки реакции и устранения определяются условиями договора и/или внутренним регламентом Правообладателя.

4.5. 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 исполнителя для своевременного решения запроса.

4.5. Заккрытие запросов в техническую поддержку

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

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. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

5. Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Гарантийное обслуживание программного обеспечения, Техническая поддержка программного обеспечения, Модернизация программного обеспечения	Python, FastAPI, Uvicorn, Gunicorn, SQLAlchemy, Alembic, Redis, Taskiq, Aiogram, Nginx, Node.js, Nuxt, Vue.js, Pinia, Sass Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет,	1

		документооборот, активация); Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	
--	--	--	--

Указанный специалист является штатным сотрудником Правообладателя ПО - ООО "БИРЖЕВИК".

6. Контактная информация правообладателя ПО

6.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "БИРЖЕВИК".
- **Юр. адрес:** [117105, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ДОНСКОЙ, Ш ВАРШАВСКОЕ, Д. 6, ПОМЕЩ. 2П](#)
- **ОГРН:** 1257700124450
- **ИНН:** 9727102121

6.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** beerzhevik.ru
- **Телефон:** +79253373268
- **Email:** beerzhevik@yandex.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 12:00 до 21:00
- С 12:00 до 21:00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 117545, г. Москва, ул. Подольских Курсантов, д. 15Б, Российская Федерация, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 6

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 6

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 6

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 117545, г. Москва, ул. Подольских Курсантов, д. 15Б