

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла

**«Системы информирования и
оповещения населения в местах
массового пребывания людей»**

Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного продукта	2
Информация о совершенствовании программного продукта	3
Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
3 Типовой регламент технической поддержки	4
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	4
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	4
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	4
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	5
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	5
3.6 Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла	5
3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	5
3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика	6
4 Контактная информация производителя программного продукта	6
4.1 Юридическая информация	6
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	6

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла платформы «Системы информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

Платформа «Система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей» может быть поставлена заказчику как:

1. **Облачное решение** — платформа «Система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей» и ее данные размещаются на серверах компании ООО «Национальные коммуникации» (Infobox). При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка платформы, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий платформы «Система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей» каждый релиз имеет свой номер:

Версия системы имеет вид A.B.C.D

A - номер глобальной версии системы

B - номер стабильной версии со значительными изменениями

C - номер версии с незначительными обновлениями или законченными исправлениями

D - номер версии с промежуточными обновлениями

Информация о совершенствовании программного продукта

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), 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 docker-образа с упакованными в нем исполняемыми файлами 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.

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие Системы требованиям Заказчиков к интеграции в собственную инфраструктуру, а также повышение эффективности информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей.

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 обнаружения некорректной работы ПО, либо предложения по 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 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на платформе «Система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком путем отправки email на почту support@screen2b.ru. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться дозвоном по единому бесплатному телефону.

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);

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 учете заявок «Система информирования и оповещения населения в местах массового пребывания людей», назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

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 Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Dotnet Core, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Docker	2

		Swarm, PostgreSQL, RabbitMQ, опыт работы с high-load системами	
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, React	3
3	Разработка приложений на Android	Java, kotlin	1
6	DevOPS	Инструментарии Jenkins CI/CD, docker swarm, Github, ELK, PostgreSQL	2
7	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	5

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «Инновационные Системы».
- **Юр. адрес:** 454135, г Челябинск, Копейское шоссе, д 49Б, пом 43.
- **ОГРН:** 1087449002541.
- **ИНН:** 7449076223.

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Телефон:** +7 (351) 777 68 97
- **Email:** support@screen2b.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 454135, Обл.Челябинская, г. Челябинск, Копейское шоссе, 49Б, пом. 2

Фактический адрес размещения разработчиков: 454135, Обл.Челябинская, г. Челябинск, Копейское шоссе, 49Б, пом. 2

Фактический адрес размещения службы поддержки: 454135, Обл.Челябинская, г. Челябинск, Копейское шоссе, 49Б, оф.43

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, г. Санкт-Петербург, ул. Самойловой, д.5. и 454135, Обл.Челябинская, г. Челябинск, Копейское шоссе, 49Б, пом. 2