

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

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Система аналитики "TrueStats"», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Система аналитики "TrueStats"» может быть поставлено пользователю (заказчику, клиенту) одним способом:

1. **Облачное решение** — ПО «Система аналитики "TrueStats"» и его данные размещаются на серверах компании **АО «Селектел»** и **ООО «РЕГ.РУ»**. При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

В настоящее время формализованная схема нумерации версий программного обеспечения не применяется.

Выпуск новых версий программного обеспечения производится в любой момент (непрерывная поставка)

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 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.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

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.

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 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 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 исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
4. Исполнитель 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.

3.5 Заккрытие 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 исполнителем 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.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	• Опыт профессиональной разработки от 3х лет • Отличное знание PHP и принципов обеспечения безопасности веб-приложений • Уверенное владение Symfony, опыт работы с PostgreSQL, RabbitMQ и Docker • Глубокое понимание принципов ООП • Владение современными методологиями проектирования ПО и принципами командной разработки • Умение планировать задачи, оценивать сроки и отвечать за результат	2
2	Разработка WEB приложения	• Опыт профессиональной разработки от 3х лет • Отличное знание JavaScript и TypeScript • Практический опыт разработки на React, включая работу с React Hooks • Глубокое знание HTML и CSS • Владение современными методологиями проектирования ПО и	1

		принципами командной разработки Умение планировать задачи, оценивать сроки и отвечать за результат	
4	Тестировщики	- Опыт работы с инструментами тестирования API: Postman, Swagger, SoapUI - Составление тестовой документации: чек-листы, тест-кейсы, сценарии - Владение системами баг-трекинга - Работа с логами, devtools и консолью браузера - Знание SQL и навыки работы с Unix-консолью - Опыт написания автотестов - Знание Git, SQL, Linux, Python (или другого языка программирования)	2
5	Техническая поддержка	- 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, документооборот, активация) - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux	4

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - **ООО «Настоящая статистика»**.

4 Контактная информация правообладателя ПО

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «Настоящая статистика».
- **Юр. адрес:** 197343, Город Санкт-Петербург, вн.тер. г. Муниципальный Округ Ланское, ул Студенческая, дом 14, корпус 1, строение 1, квартира 129
- **ОГРН:** 1247800067822
- **ИНН:** 7814840770

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Телеграм-бот:** @trueStatsSupportBot
- **Телефон:** + 7 (812) 760-52-21
- **Email:** support@truestats.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 09:00 до 21:00
- С ПН до ВС

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

197343, Город Санкт-Петербург, вн.тер. г. Муниципальный Округ Ланское, ул Студенческая, дом 14, корпус 1, строение 1, квартира 129

Россия, г. Москва, пл. Академика Курчатова, д. 1, стр. 46

Россия, г. Москва, ул. Берзарина, д.36, стр.3

Россия, г. Москва, ул. Подольских Курсантов, д. 15Б

Фактический адрес размещения разработчиков:

197343, Город Санкт-Петербург, вн.тер. г. Муниципальный Округ Ланское, ул Студенческая, дом 14, корпус 1, строение 1, квартира 129

Фактический адрес размещения службы поддержки:

197343, Город Санкт-Петербург, вн.тер. г. Муниципальный Округ Ланское, ул Студенческая, дом 14, корпус 1, строение 1, квартира 129

Фактический адрес размещения серверов:

Россия, г. Москва, пл. Академика Курчатова, д. 1, стр. 46

Россия, г. Москва, ул. Берзарина, д.36, стр.3

Россия, г. Москва, ул. Подольских Курсантов, д. 15Б