

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

## Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	2
Информация о совершенствовании ПО	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 Персонал для поддержания жизненного цикла	5
3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	5
4 Контактная информация производителя программного продукта	6
4.1 Юридическая информация	6

## 1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «СТДМ Мониторика», включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «СТДМ Мониторика» может быть поставлено заказчику как комплекс программных средств на электронном носителе. Заказчику предоставляются (на электронном носителе (DVD или флэш-диск)) инструкция и ПО для установки ПО «СТДМ Мониторика» на мощностях заказчика. Перед поставкой ПО заказчику производится объектно-ориентированная адаптация и первоначальная настройка ПО.

Для контроля версий ПО «СТДМ Мониторика» 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 исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в месяц.

## 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 прикладное ПО. Эти работы, как правило, проводятся без остановки сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения, как правило, идентичные ранее развернутым.

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 программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «СТДМ Мониторика».
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является улучшение качества ПО, его функциональность и удобство использования.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе платформы, системы, 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 автоматизированное обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в 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 ПО 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 программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО «СТДМ Мониторика»

### 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

- Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком по электронной почте и телефону. Адрес для отправки запросов на техническую поддержку support@monitorika, телефон +7 495 105 95 07.

### 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 ПО «СТДМ Мониторика», 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 ПО «СТДМ Мониторика».
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 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 исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 14 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	Разработка WEB приложения	JavaScript, Angular, HTML, CSS	4
2	Разработка приложения для Windows	C++, C#	8
3	Разработка приложения для Linux, QNX	C++, JavaScript	5

4	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	2
5	Специалисты службы технической поддержки		4

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя – ООО "СМ ЦЕНТР РАЗРАБОТОК".

## 4 Контактная информация производителя программного продукта

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «СМ Центр Разработок».
- **Юр. адрес:** 119048, город Москва, ул Ефремова, д. 20, помещ. 1/1
- **ОГРН:** 1207700475949
- **ИНН:** 7734439250

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://stdm-monitorika.ru/>
- **Телефон:** +7 495 105 95 07
- **Email:** support@stdm-monitorika.ru

#### График работы службы технической поддержки:

- С 09:00 до 19:00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 141004, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная, д. 19; Россия, 391434, Рязанская область, г. Сасово, ул. Пушкина, д. 21; Россия, 600902, Владимирская область, г. Владимир, мкр. Энергетик, ул. Энергетиков, д. 37, корп. 2; Россия, 248926, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г.Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8;

Россия, 123308, г. Москва, проспект Маршала Жукова, дом 2 корпус 2, строение 1, офис 606

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 123308, г. Москва, проспект Маршала Жукова, дом 2 корпус 2, строение 1, офис 606

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 123308, г. Москва, проспект Маршала Жукова, дом 2 корпус 2, строение 1, офис 606

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 141004, Московская область, г. Мытищи, ул. Силикатная, д. 19; Россия, 391434, Рязанская область, г. Сасово, ул. Пушкина, д. 21; Россия, 600902, Владимирская область, г. Владимир, мкр. Энергетик, ул. Энергетиков, д. 37, корп. 2; Россия, 248926, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г.Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8