

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

Оглавление

| | |
|---|---|
| 1 Введение | 2 |
| 2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО | 2 |
| Информация о совершенствовании ПО | 2 |
| Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО | 3 |
| 3 Типовой регламент технической поддержки | 3 |
| 3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки | 3 |
| 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 | 4 |
| 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку | 4 |
| 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла | 5 |
| 4 Контактная информация производителя программного продукта | 6 |
| 4.1 Юридическая информация | 6 |
| 4.2 Контактная информация службы технической поддержки | 6 |

1 Введение

Настоящее документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «**DenumHub**», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «**DenumHub**» поставляется заказчику в виде облачного решения ПО «**DenumHub**» 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.

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.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- Массовое 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 запрос, который обрабатывается специалистами технической поддержки. 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 приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО «DenumHub».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку ПО «DenumHub» направляются заказчиками по электронной почте support@denumtech.ru или через форму обратной связи, приведенную на сайте <https://denumtech.ru/hub/>.

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 «DenumHub», назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок ПО «DenumHub».
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, 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. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

| № | Направление | Компетенции | Количество сотрудников |
|---|--|--|------------------------|
| 1 | Разработка Back-END | PHP, Java, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes | 4 |
| 2 | Разработка WEB приложения | JavaScript, Angular, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes | 4 |
| 3 | Разработка интеграционных решений | PHP, Java, Apache Camel, ActiveMQ, Karaf | 4 |
| 4 | Тестировщики | Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования | 4 |
| 5 | Специалисты службы технической поддержки | <ul style="list-style-type: none"> - Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; - 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 | 2 |

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью ДЕНУМТЕХ.
- **Юр. адрес:** 127015, г. Москва, ул. Большая Новодмитровская, дом 23, строение 3, помещение 1/7.
- **ОГРН:** 1227700213113
- **ИНН:** 9731091225

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно по электронной почте support@denumtech.ru или через форму обратной связи, приведенную на сайте <https://denumtech.ru/hub/>.

График работы службы технической поддержки:

- По рабочим дням - с 9:00 до 21:00 (мск);
- По выходным и праздничным дням – с 10:00 до 18:00 (мск).