

**Программная платформа для автоматизации «АльфаППА-СК»
(программа АльфаППА-СК)**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Листов 9

Введение

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки программного обеспечения «Программная платформа для автоматизации «АльфаППА-СК» (программа АльфаППА-СК)» (далее - ПО).

Содержание

1	Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения.....	4
1.1	Жизненный цикл программного обеспечения.....	4
1.2	Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения	4
1.2.2	Настройка и администрирование.....	4
1.2.3	Сопровождение.....	4
1.2.4	Совершенствование.....	5
2	Техническая поддержка программного обеспечения.....	6
2.1	Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	6
2.2	Условия предоставления услуг технической поддержки.....	6
2.3	Регламент технической поддержки.....	6
2.4	Информация о квалификации персонала, осуществляющем техническую поддержку.....	7
3	Информация о правообладателе программного обеспечения.....	8
3.1	Юридическая информация.....	8
3.2	Контактная информация службы технической поддержки.....	9
3.3	Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки.....	9
3.4	Фактический адрес размещения разработчиков.....	9
3.5	Фактический адрес размещения службы технической поддержки.....	9

1 Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения

1.1 Жизненный цикл программного обеспечения

Жизненный цикл ПО включает следующие процессы:

- проектирование;
- производство (включая тестирование, документирование и приемку);
- приобретение и поставка;
- эксплуатация;
- сопровождение;
- вывод из эксплуатации.

1.2 Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет следующих процессов:

- 1) настройка и администрирование ПО;
- 2) сопровождение ПО;
- 3) совершенствование ПО.

1.2.2 Настройка и администрирование

Первичная установка и настройка ПО осуществляется в рамках проекта внедрения ПО специалистами разработчика по договору. При необходимости, адаптация к информационной системе заказчика и перенастройка ПО в процессе эксплуатации могут осуществляться администраторами ПО заказчиков самостоятельно или специалистами разработчика по договору сопровождения.

1.2.3 Сопровождение

Обеспечение гарантий корректного функционирования ПО, исключение простоя в его работе по причине невозможности функционирования, реализация дополнительного функционала ПО производятся только на условиях, обозначенных в договоре на поставку и внедрение ПО, а также последующих договоров на сопровождение ПО.

В рамках сопровождения ПО могут оказываться следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании;

- помощь в установке обновлений;
- пояснение функционала модулей, помощь в эксплуатации.

1.2.4 Совершенствование

ПО постоянно развивается, появляются новые функции и возможности, устраняются недостатки и улучшается интерфейс.

- обновления ПО, устраняющие ошибки и повышающие производительность ПО, могут быть получены заказчиками бесплатно и установлены администраторами ПО самостоятельно.
- обновления ПО, реализующие принципиально новый функционал или касающиеся значительной реструктуризации базы данных ПО, производятся с участием технических специалистов разработчика и предоставляются в соответствии с условиями договора на сопровождение ПО.

1.2.4.1 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

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

- массовое обновление компонентов программы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки разработчика по запросу.

Выпуск стабильных версий ПО производится систематически по решению разработчика без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне заказчиков. Заказчик сам управляет процессом обновления ПО.

В случае возникновения неисправностей в программе, выявленных в ходе эксплуатации ПО пользователь направляет разработчику обращение.

Работа с обращениями, связанными с неисправностями в ходе эксплуатации, производится в соответствии с регламентом технической поддержки, а также по условиям договора на поставку, внедрение или сопровождение.

1.2.4.2 Модернизация

В случае возникновения необходимости в доработке и модернизации ПО пользователь направляет разработчику обращение.

Работа с обращениями, связанными с запросами на модернизацию, производится в соответствии с регламентом технической поддержки, а также по условиям договора на поставку, внедрение или сопровождение.

Пользователи имеют возможность влиять на развитие ПО, направляя свои предложения и пожелания по усовершенствованию по каналам технической поддержки. Все поступа-

ющие предложения рассматриваются и анализируются. В случае признания достаточной полезности и рациональности усовершенствование вносится в план работ по дальнейшему развитию ПО.

2 Техническая поддержка программного обеспечения

Техническая поддержка пользователей ПО осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам настройки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПО по указанным каналам связи или выездом специалиста службы техподдержки по запросу пользователя.

2.1 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Связь потребителей с разработчиками и передача обращений осуществляется по телефону, электронной почте или посредством формы обратной связи на сайте организации, а также любым способом, указанным в договоре поставки и внедрения ПО или в договоре на сопровождение.

2.2 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в соответствии с условиями договора поставки и внедрения или договора сопровождения.

В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, связанных с функционированием ПО, неисправностях и блокировках его работы.

2.3 Регламент технической поддержки

В случае возникновения вопросов, связанных с эксплуатацией ПО, пользователь направляет разработчику обращение по указанным каналам связи.

Состав сведений, включаемых в обращение должен содержать тему, кратко описывающую суть обращения, описание и контактную информацию для обратной связи.

Обращения могут быть следующего типа:

- запрос на устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- запрос на обслуживание;
- запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок и модернизацию ПО.

Работа с обращениями включает в себя следующие процессы:

- 1) регистрация обращения;
- 2) классификация обращения;
- 3) выработка решения по обращению;
- 4) назначение ответственных лиц и исполнителей;
- 5) контроль выполнения работ;
- 6) закрытие обращения.

Все обращения регистрируются, квалифицируются и передаются на рассмотрение и обработку. Каждому обращению присваивается уникальный номер.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по обращению, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию и необходимые технические данные для обработки обращения. В противном случае обращение не регистрируется.

Разработчик вырабатывает решение по обращению и информирует заявителя о решении.

После доставки ответа обращение считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заявителя о решении. В случае аргументированного несогласия заявителя с завершением обращения выполнение обращения продолжается. Завершенное обращение переходит в состояние закрытого после получения подтверждения от заявителя о решении.

В случае отсутствия ответа пользователя о завершении обращения в течение 10 рабочих дней, обращение считается автоматически закрытым. Закрытие обращения может инициировать пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.

2.4 Информация о квалификации персонала, осуществляющем техническую поддержку

ПО является программным продуктом, требующим внедрения и разработанным для решения узкоспециализированной задачи в области автоматизации сбора, передачи и анализа информации. В связи с этим техническая поддержка ПО осуществляется только квалифицированными сотрудниками, понимающими предметную область и ее терминологию и прошедшими обучение.

Техническая поддержка осуществляется категориями сотрудников с компетенциями, приведенными в таблице 1.

Таблица 1

Направление	Компетенции
Разработка и тестирование	ОС семейства Linux: установка, администрирование, виртуализация приложений, кластеризация обработки данных; СУБД: установка, администрирование, проектирование и обслуживание баз данных; Python: разработка мультисервисных веб-приложений и тестов, проведение нагрузочного тестирования; JavaScript: разработка пользовательского интерфейса на базе интерактивных динамических веб-страниц
Техническая поддержка	Опытный пользователь ОС семейства Linux, знания архитектуры ПО, навыки работы со специализированным ПО, опыт работы в технической поддержке ПО

Специалисты правообладателя ПО — ООО «АльфасаткомСК» полностью удовлетворяют заявленным квалификационным требованиям, обладают требуемыми знаниями и навыками.

3 Информация о правообладателе программного обеспечения

3.1 Юридическая информация

Правообладателями ПО являются физические лица, граждане РФ Зинченко Андрей Николаевич и Мартынов Александр Дмитриевич.

Использование и техническую поддержку ПО осуществляет ООО «АльфасаткомСК» по лицензионному договору № 2508-121.

Юр. адрес: Российская Федерация, 105005, Москва, Аптекарский переулок, д.4, стр.1.

ОГРН: 1217700291489

ИНН: 9701179761

Тел.: +7 (495) 729-43-22

E-mail: info@alfasatcomsk.ru

3.2 Контактная информация службы технической поддержки

График работы	Контакты	Ответственное лицо
с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней	+7 (495) 407-17-84 info@alfasatcomsk.ru	Сотрудник группы технической поддержки

3.3 Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки

Российская Федерация, 105005, Москва, Аптекарский переулок, д.4, стр.1.

3.4 Фактический адрес размещения разработчиков

Российская Федерация, 105005, Москва, Аптекарский переулок, д.4, стр.1.

3.5 Фактический адрес размещения службы технической поддержки

Российская Федерация, 105005, Москва, Аптекарский переулок, д.4, стр.1.