

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также
информацию о персонале,
необходимом для обеспечения
такой поддержки ПО Зенит-Р[ПИФ]

Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО Зенит-Р[ПИФ], включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

Программа для ЭВМ Зенит-Р[ПИФ] (далее также - ПрЭВМ, ПО, программное обеспечение) поставляется пользователю (заказчику, клиенту) как клиент-серверное решение.

Заказчику предоставляются инструкция и экземпляр ПО для установки ПО на устройства заказчика.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер. Для версий принято обозначение вида «Х.У», где Х – техническая версия, У – номер сервисного обновления.

Выпуск технических версий происходит при глобальном изменении функционала ПО. Выпуск сервисных обновлений происходит для исправления ошибок и при незначительном изменении функционала ПО.

Информация о совершенствовании ПО

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла и библиотек для клиентского приложения (клиентской части ПО), обновления версий docker образов и конфигурационных файлов для серверного приложения (серверной части ПО) и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском ПО.

С выпуском новой версии ПО правообладатель ПО сопровождает ее следующими документами:

- документ с описанием истории изменений, в котором отражены изменения компонентов ПО;
- обновленная документация.

Функционал ПО постоянно расширяется. Целью расширения является:

- реализация требований законодательства Российской Федерации;
- предоставление пользователям новых функций, улучшение существующих функций;
- повышение эффективности работы ПО.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- ручное обновление компонентов серверного или клиентского ПО администратором заказчика;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу заказчика.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его 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.

Типовой регламент технической поддержки

Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках сервисного обслуживания. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку заказчик может направлять по каналам коммуникации, указанным ниже в настоящем документе.

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/сообщает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- логи сервера;

- технические детали;
- версии используемого ПО.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- каждому запросу назначаются исполнители и его приоритет;
- зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов;
- правообладатель ПО предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса;
- заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять всю необходимую дополнительную информацию специалистам правообладателя ПО для своевременного решения вопроса.

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 правообладателем ПО 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.

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО	C++, MFC, WinAPI, Linux, PostgreSQL, OpenJDK, Scala, Опыт анализа проблем, постановки задач, разработки тестов, тестирования	6
2	Техническая поддержка	- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов;	2

		- Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	
--	--	--	--

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя ПО - АО «Элдис-Софт».

Контактная информация правообладателя ПО

Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Акционерное общество «Элдис-Софт»
- **Юр. адрес:** 630004, НОВОСИБИРСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г НОВОСИБИРСК, ПР-КТ КОМСОМОЛЬСКИЙ, ЗД. 13/1, 306
- **ОГРН:** 1025403208654
- **ИНН:** 5407163618

Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://eldis.ru/legal/zenith-pif>
- **Телефон:** +7 (383) 335-88-44
- **Email:** zenith@eldis.ru

График работы службы технической поддержки:

- Пн-пт с 9:00 до 18:00 по новосибирскому времени

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 630004, г. Новосибирск, Комсомольский пр-кт, д.13/1

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 630004, г. Новосибирск, Комсомольский пр-кт, д.13/1

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 630004, г. Новосибирск, Комсомольский пр-кт, д.13/1

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 630004, г. Новосибирск, Комсомольский пр-кт, д.13/1