

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

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	6
3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	6
3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика	Ошибка! Закладка не определена.
4 Контактная информация производителя программного продукта	6
4.1 Юридическая информация	6
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	6

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Nanokassa», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Nanokassa» может быть поставлено заказчику одним способом:

1. **Десктопное решение** — заказчику предоставляются инструкция и ПО «Nanokassa» в виде исполняемого файла на локальных компьютере заказчика.

Для контроля версий ПО «Nanokassa» 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 две недели без автоматического обновления версий ПО «**Nanokassa**», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО «**Nanokassa**».

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 программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

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

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 платформы, сервиса, системы

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 такой объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, 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 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 «**Nanokassa**».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО «**Nanokassa**». Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, по адресу support@nanokassa.ru.

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 «**Nanokassa**», 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 «**Nanokassa**».
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 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

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка приложения для ПК	C#	1
2	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
3	Специалисты службы технической поддержки		1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя – ООО «Элендейл».

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «Элендейл»
- **Юр. адрес:** 450106, г.Уфа, ул. Менделеева 122
- **ОГРН:** 1170280015400
- **ИНН:** 0274924773

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** bayburn-industries.ru
- **Телефон:** +7 499 288-81-05
- **Email:** support@nanokassa.ru

График работы службы технической поддержки:

С понедельника до вторника

С 12:00 до 13:00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

- г. Москва, 3-я ул. Ямского Поля, д. 2. Корп. 13;
- 600902, Владимирская обл., г. Владимир, ул. Энергетиков, 37, корп. 2;
- 391434, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, 21;
- 141004, Московская обл., г. Мытищи, Силикатная ул., д. 19;
- 119021, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16;
- 195027, г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 2, к. 2;
- 620014, г. Екатеринбург, ул. Хохрякова, д. 10;

Фактический адрес размещения разработчиков:

- 450106, Башкортостан, г. Уфа, ул. Менделеева 122

Фактический адрес размещения службы поддержки:

- 450106, Башкортостан, г. Уфа, ул. Менделеева 122

Фактический адрес размещения серверов:

- 450106, Башкортостан, г. Уфа, ул. Менделеева 122:
- 600902, Владимирская обл., г. Владимир, ул. Энергетиков, 37, корп. 2;
- 391434, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, 21;
- 141004, Московская обл., г. Мытищи, Силикатная ул., д. 19;
- г. Москва, 3-я ул. Ямского Поля, д. 2, Корп. 13;
- 119021, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16;
- 195027, г. Санкт-Петербург, Пискаревский проспект, д. 2, к. 2;
- 620014, г. Екатеринбург, ул. Хохрякова, д. 10.