

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

Оглавление

1 Введение	2
2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании программного обеспечения	2
Информация о совершенствовании программного обеспечения	3
Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения	3
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	4
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
3.6.2 Требования к компетенциям у Заказчика	6
4 Контактная информация Правообладателя программного обеспечения	6
4.1 Юридическая информация	6
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	6

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «СофтСтек.Реестр», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании программного обеспечения

Программное обеспечение «СофтСтек.Реестр» может быть поставлено заказчику двумя способами:

1. **Облачное решение** — программное обеспечение «СофтСтек.Реестр» и его данные размещаются в облачном сервисе. При поставке решения Заказчику производится первоначальная настройка программного обеспечения, после

которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

2. **Серверное решение** — Заказчику предоставляются инструкция и программное обеспечение для установки программного обеспечения «СофтСтек.Реестр» на локальных серверах Заказчика.

Выпуск стабильных версий производится без автоматического обновления версий программного обеспечения «СофтСтек.Реестр», установленных на стороне заказчиков.

Информация о модернизации программного обеспечения

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 сеансы. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

Программное обеспечение «СофтСтек.Реестр» поддерживает горизонтальное масштабирование за счет добавления новых экземпляров программного обеспечения (инстансы, плечи кластера).

С выпуском новой версии программного продукта правообладатель может сопровождать ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений программного обеспечения, в котором отражены изменения компонентов программного обеспечения «СофтСтек.Реестр».
- Обновленное руководство пользователя.

Функционал программного обеспечения постоянно расширяется.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения

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

- Обновление компонентов программного обеспечения;
 - Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Заказчика.
- В случае возникновения неисправностей в программном обеспечении, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет правообладателю 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 программном обеспечении у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности программного обеспечения;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программного обеспечения.

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 в программном обеспечении «СофтСтек.Реестр».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются Заказчиком в системе учета заявок программного обеспечения «СофтСтек.Реестр».

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).

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 программного обеспечения «СофтСтек.Реестр», 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 программного обеспечения «СофтСтек.Реестр».
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.

Завершённый 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 backend, разработка frontend приложения, тестировщики	JavaScript, Node.JS, .NET, TypeScript, React, Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	4
2	Техническая поддержка	- 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).	2

- Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - Общество с ограниченной ответственностью «СофтСтек».

3.6.2 Требования к компетенциям у Заказчика

Персонал Заказчика должен обладать навыками уверенного пользователя ПК и работы с веб-браузером.

4 Контактная информация Правообладателя программного обеспечения

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "СОФТСТЕК"
- Юридический адрес: Россия, 142701, Московская область, город Видное, деревня Сапроново, Северная ул., д. 4, кв. 112;
- ОГРН: 1165003052906
- ИНН: 5003119405

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** www.softstack.ru
- **Телефон:** +7 (985) 176-12-30
- **Email:** registry@softstack.ru

График работы службы технической поддержки: круглосуточно

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Россия, 117587, г. Москва, Варшавское шоссе, дом 125, строение 16;

Россия, 142701, Московская область, город Видное, деревня Сапроново, Северная ул., д. 4, кв. 112.

Фактический адрес размещения разработчиков:

Россия, 142701, Московская область, город Видное, деревня Сапроново, Северная ул., д. 4, кв. 112.

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Россия, 142701, Московская область, город Видное, деревня Сапроново, Северная ул., д. 4, кв. 112

Фактический адрес размещения серверов:

Россия, 117587, г. Москва, Варшавское шоссе, дом 125, строение 16;