

**Система контроля грузов «АЛЬФАТРЕКЕР-СК»
(программа АЛЬФАТРЕКЕР-СК)**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Листов 8

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 «Система контроля грузов «АЛЬФАТРЕКЕР-СК» (программа АЛЬФАТРЕКЕР-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.....	8
3.3	Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки.....	8
3.4	Фактический адрес размещения разработчиков.....	8
3.5	Фактический адрес размещения службы технической поддержки.....	8

1 Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения

1.1 Жизненный цикл программного обеспечения

Жизненный цикл ПО включает следующие процессы:

- проектирование;
- разработка (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 донастройка и перенастройка ПО в процессе эксплуатации может осуществляться администраторами ПО или специалистами разработчика по договору сопровождения.

1.2.3 Сопровождение

Обеспечение гарантий корректного функционирования ПО, развития её функционала по запросу, исключение простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО производится 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;
- предоставление документации.

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 системными администраторами ПО.
- обновления ПО, реализующие принципиально новый функционал или касающийся 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 по запросу.

Выпуск стабильных версий ПО производится систематически по решению производителя 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 поступающие предложения рассматриваются и анализируются. В случае признания достаточной по-

лезности 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, e-mail или форму 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, блокирующих работу ПО.

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 выработывает 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	Linux, основы администрирования, СУБД, Python, Java, JSON, опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования
Техническая поддержка	Опытный пользователь ПК с ОС семейства Linux, навыки работы со специализированным ПО, опыт работы в технической поддержке ПО

Специалисты с заявленными компетенциями являются штатными сотрудниками правообладателя ПО - ООО «АльфасаткомСК».

3 Информация о правообладателе программного обеспечения

3.1 Юридическая информация

ООО «АльфасаткомСК»

Генеральный директор: Мартынов Александр Дмитриевич

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) 729-43-22 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.