

## **Аналитическая платформа Союз**

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

## Оглавление

<b>1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Гарантийное обслуживание и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО. ....</b>	<b>2</b>
<b>3. Совершенствование программного обеспечения. ....</b>	<b>3</b>
<b>4. Техническая поддержка ПО. Контактная информация.....</b>	<b>4</b>
<b>5. Информация о персонале.....</b>	<b>5</b>
<b>6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки и сотрудников .....</b>	<b>5</b>

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) осуществляется силами штатных сотрудников и обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 и включает в себя такие процессы, как:

- Процесс анализа требований к программным средствам;
- Процессы проектирования программных средств (разработка проекта архитектуры, определение внутренних и внешних интерфейсов, устанавливается совместимость и прослеживаемость между проектированием и требованиями);
- Процесс конструирования программных средств;
- Процесс комплексирования программных средств;
- Процесс квалификационного тестирования программных средств;
- Процесс инсталляции программных средств;
- Процесс сопровождения программных средств;
- Процесс управления документацией программных средств;
- Процесс обеспечения гарантии качества программных средств;
- Процесс верификации программных средств;
- Процесс валидации программных средств;
- Процесс аудита программных средств;
- Процесс решения проблем в программных средствах.

## **2. Гарантийное обслуживание и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.**

Гарантийное обслуживание и устранение неисправностей осуществляется силами штатных сотрудников. Количество и состав сотрудников зависит от каждого конкретного гарантийного случая и от типа неисправности и может составлять от 1 до 5 технических специалистов разной квалификации.

В случае возникновения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, пользователь направляет запрос на электронную почту технической поддержки.

Письмо, отправленное пользователем в техническую поддержку, должно содержать тему запроса, описание неисправности и, при возможности, снимок экрана с выявленной неисправностью.

Техническая поддержка обрабатывает и фиксирует каждый поступающий запрос на электронную почту и, при необходимости, может запрашивать уточняющие данные по возникшей неисправности у пользователя.

Дальнейшая коммуникация специалиста технической поддержки и пользователя может быть осуществлена по электронной почте, телефону или другим способом, удобным для обеих сторон.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены путём обновления компонентов ПО или единичной работы сотрудника технической поддержки по запросу пользователя.

Инцидентам в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

- 1) Блокирующая (неисправность, которая привела к нарушению функционирования ПО с невозможностью дальнейшей эксплуатации и требует срочного решения)
- 2) Критичная (неисправность, которая не приводит к сбою работы программы, но требует срочного решения)
- 3) Не критичная (неисправность или запрос на доработку функционала, которые никак не влияют на текущую эксплуатацию программы)

Порядок и сроки оказания технической поддержки определяется условиями договора с каждым отдельным Заказчиком.

### **3. Совершенствование программного обеспечения.**

Модернизация ПО обеспечивается за счёт его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации. Разработка и внедрения нового функционала осуществляется на основе собственных планов по модернизации ПО и по заявкам от клиентов силами штатных сотрудников в количестве 19 технических специалистов:

Состав	Квалификация	Количество, чел.
Архитектор	senior	1
Frontend разработчик	senior	1
Frontend разработчик	middle	3
Frontend разработчик	junior	2
Backend разработчик	senior	1
Backend разработчик	middle	2
Backend разработчик	junior	3
Тестирующий ПО	middle	1
Тестирующий ПО	junior	2
Системный аналитик	middle	2
DevOps-инженер	senior	1

Программа регулярно развивается: расширяется функционал, обновляется интерфейс, внедряются новые технологии и добавляются новые возможности. Совершенствование программы осуществляется согласно собственным планам развития ПО путём тестирования и последующего внедрения в пользовательскую программу новых возможностей и доработок.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию программы на электронную почту технической поддержки по адресу: [d.nadobnikov@comita.digital](mailto:d.nadobnikov@comita.digital)

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.

#### **4. Техническая поддержка ПО. Контактная информация.**

Техническая поддержка включает в себя 2 основных этапа:

- На первом этапе осуществляется получение и обработка заявок;
- На втором этапе, при необходимости, осуществляется устранение возникших неполадок, а также обслуживание и улучшение ПО силами штатных технических специалистов.

Первичный запрос на предоставление технической поддержки направляется путём письма по электронной почте на единый электронный адрес технической поддержки: [d.nadobnikov@comita.digital](mailto:d.nadobnikov@comita.digital).

Запросы, направленные в техническую поддержку программного обеспечения «Аналитическая платформа Союз», обрабатываются согласно времени работы отдела: с 09:00 до 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

## **5. Информация о персонале**

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку Программы, должен обладать достаточной квалификацией и навыками системного администратора операционных систем семейства Linux.

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя, поставляемое вместе с экземпляром ПО.

## **6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки и сотрудников**

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: РФ, г.Москва, Чапаевский пер. 14.