



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

**«Программный комплекс для цифрового
муниципального управления "ИВОЛГА"»**

Корпорация

Муниципальное Цифровое Управление

2024

Оглавление:

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта.....	3
3. Типовой регламент технической поддержки	6
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	6
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку	6
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	6
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.	6
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку	7
4. Контактная информация правообладателя программного продукта .	9
4.1. Контактная информация службы Технической поддержки.....	9

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Программный комплекс для цифрового муниципального управления "ИВОЛГА"», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

ПО «Программный комплекс для цифрового муниципального управления "ИВОЛГА"» поставляется заказчику в формате Облачного решения — ПО «Программный комплекс для цифрового муниципального управления "ИВОЛГА"» и его данные размещаются на серверах Правообладателя ПО «Программный комплекс для цифрового муниципального управления "ИВОЛГА"». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий обновления ПО и отдельных компонентов ПО в отношении их релизов принят следующий порядок обозначений: «Номер сборки» и «Дата сборки», где:

Номер сборки – номер ревизии в репозитории продукта

Дата сборки – дата релиза продукта

Пример обозначения компонента продукта с учетом номера сборки и даты: версия 1.2.13 от 28.06.2022

Выпуск релизов осуществляется по следующим правилам (одно из перечисленных):

- Выпуск новой версии компонента ПО «Программный комплекс для цифрового муниципального управления "ИВОЛГА"» происходит в случаях, когда в компонент продукта вносятся существенные изменения функциональных возможностей или кардинально меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии. Так же выпуск новой версии компонента ПО «Программный комплекс для цифрового муниципального управления "ИВОЛГА"» происходит в случаях, когда в продукт вносятся не существенные изменения по отношению к предыдущей версии. Номер новой версии релиза автоматически берется из номера ревизии в репозитории продукта.
- Выпуск новой сборки осуществляется при любом изменении компонента, в том числе в процессе отладки, и может не нести изменений функций компонента.

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 правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Обновленной документацией по изменившимся компонентам продукта.
- Сведения о совместимости с предыдущими версиями.
- Обновленное Руководство пользователя / администратора, описывающее порядок действий при работе с новой версией продукта.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

Расширение функционала может быть осуществлено администратором путем добавления через локальный git репозиторий, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате php, html, css, js-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

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 в приоритетном режиме предоставляются только при действующем договоре поддержки в течение указанного календарного периода поддержки (как правило, год) с момента покупки. Правообладатель ПО предоставляет услуги в объеме, предусмотренном приобретённой Заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

Услуги поддержки в не приоритетном режиме оказываются всем пользователям, но по остаточному принципу (при отсутствии приоритетных запросов).

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку осуществляются по электронным каналам по адресу электронной почты. Поддержка в голосовом и любых других режимах осуществляется, если такие режимы взаимодействия отдельно описаны в Договоре.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче Запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному Запросу соответствует одна проблема, для чёткой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении Запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые Запросы.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- наименование своей Учетной записи (e-mail, ФИО, телефон);
- описание проблемы;
- Лог файл ошибки (при его наличии);
- Скриншот (при его наличии);

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации задач, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Сотрудник службы технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при регистрации.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Правообладателя ПО по выполнению Запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения

Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Правообладателем ПО в системе регистрации задач.

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, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением Запроса, исполнение Запроса возобновляется.

Завершённый Запрос переходит в состояние закрытого после получения Правообладателем ПО подтверждения от Заказчика о решении проблематики Запроса. Закрытие Запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении Запроса в течение 10 рабочих дней, Запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на Запрос пропала.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	PHP, MySQL, Bash script, NodeJS	2
2	Разработка WEB приложения	HTML, CSS, JavaScript, bootstrap	1
3	Разработка приложений на Android	Kotlin, C#	1
4	Разработка приложений на IOS	Swift, C#	1
5	Разработка интеграционных решений	PHP, MySQL, Bash script, NodeJS, curl, swagger + что требуется по документации API	2
6	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	4

7	Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none"> - 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); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux. 	2
---	-----------------------	---	---

Указанные в таблице специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО "КОРПОРАЦИЯ "МЦУ".

5. Контактная информация правообладателя ПО

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "КОРПОРАЦИЯ "МУНИЦИПАЛЬНОЕ ЦИФРОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ" (ООО "КОРПОРАЦИЯ "МЦУ")

Юр. адрес: РФ, 140180, Московская область, г. Жуковский, ул. Ломоносова, д. 29А, этаж 5, помещ. 12

ОГРН: 1225000027372

ИНН: 5040177807

E-mail: c-mcu@mail.ru

5.1. Контактная информация службы Технической поддержки

Сайт: <https://gorod-ivolga.ru>

E-mail: support@gorod-ivolga.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 8:00 до 20:00 - в будние дни
- С 10:00 до 18:00 - в выходные и праздничные дни
- Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, город Жуковский, улица Ломоносова, дом 29А
- Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, город Жуковский, улица Ломоносова, дом 29А
- Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, город Жуковский, улица Ломоносова, дом 29А
- Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, город Жуковский, улица Ломоносова, дом 29А