

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 «EFIS Information Technology Automation Software (EFIS ITAS)»

Оглавление

1 Введение.....	3
2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО.....	3
2.1 Информация о совершенствовании ПО.....	3
2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО.....	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	4
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	5
3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	5
4 Контактная информация правообладателя ПО.....	5
4.1 Юридическая информация	5
4.2 Контактная информация службы технической поддержки.....	5

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «EFIS Information Technology Automation Software (EFIS ITAS)», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «EFIS Information Technology Automation Software (EFIS ITAS)» поставляется пользователю (Заказчику, клиенту) в виде Интернет-сервиса ПО «EFIS Information Technology Automation Software (EFIS ITAS)», размещенного на собственных серверах Правообладателя ПО.

Настройка ПО и предоставление ресурсов для его функционирования обеспечивается Правообладателем ПО.

Пользователь посредством использования браузера и сети Интернет проходит процедуру регистрации в уже настроенном и готовом к работе программном обеспечении, развернутом на оборудовании производителя.

2.1 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.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену 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 ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленная документация.

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

2.2 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 его доработке, Заказчик направляет Правообладателю ПО 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 ПО;
- 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 заключенного договора. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Обращения в техническую поддержку регистрируются в системе учета заявок. Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте, в группе в Telegram (для каждого Заказчика организована своя группа, в которую добавляются все заинтересованные сотрудники Заказчика).

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче обращения в техническую поддержку придерживается правила – одному обращению соответствует одна проблема. При подаче обращения в группе Telegram сотрудник Заказчика использует хэштег #обращение.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот проблемы/выдаваемой ошибки.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому обращению присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок, назначаются исполнители обращения и его приоритет.
2. Зарегистрированное обращение обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
3. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения обращения.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После решения обращения сотрудник Заказчика получает ответ и сотрудник Исполнителя ожидает ответ о подтверждении его решения со стороны Заказчика. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением обращения, его решение продолжается.

Завершенное обращение переходит в состояние закрытого только после получения Исполнителем подтверждения от заказчика о его решении. Закрытие обращения может инициировать сам Заказчик, если надобность в ответе на обращение пропала.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes, Python, Docker Engine, Django, Ansible	1
2	Разработка WEB приложения	React, JavaScript	1
5	Разработка интеграционных решений	Rest API	1
6	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	4
7	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); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	3

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО «EFIS Information Technology Automation Software (EFIS ITAS)» – ООО «Эфис-Сервис».

4 Контактная информация правообладателя ПО

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью «Эфис-Сервис» (ООО «Эфис-Сервис»)
- **Юр. адрес:** 460014, Оренбургская область, г.о. город Оренбург, г. Оренбург, ул. Максима Горького, зд. 22А
- **ОГРН:** 1125658028638
- **ИНН:** 5610148303

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://efsystem.ru/ITAS/>
- **Телефон:** (3532) 504-505
- **Email:** support@efsystem.ru
- **Telegram:** Связаться@Efisinfobot

График работы службы технической поддержки:

- В рабочие в соответствии с производственным календарем дни с 8:00 до 18:00 (GMT +5)

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Российская Федерация, 460014, Оренбургская область, г.о. город Оренбург, г. Оренбург,
ул. Максима Горького, зд. 22А

Фактический адрес размещения разработчиков:

Российская Федерация, 460014, 460014, Оренбургская область, г.о. город Оренбург, г.
Оренбург, ул. Максима Горького, зд. 22А

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Российская Федерация, 460014, Оренбургская область, г.о. город Оренбург, г. Оренбург,
ул. Максима Горького, зд. 22А

Фактический адрес размещения серверов:

Российская Федерация, 460014, Оренбургская область, г.о. город Оренбург, г. Оренбург,
ул. Максима Горького, зд. 22А