

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

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Report Pro», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Report Pro» поставляется пользователю (заказчику, клиенту) в формате облачного решения. Заказчику производится первоначальная настройка ПО, после чего предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «Report Pro» каждый релиз имеет свой номер:

1. Стабильные версии обозначаются как «X.Y», где X — номер версии, а Y — номер сборки.
2. Версии с незначительными обновлениями обозначаются как «X.Y.Z», где Z — номер обновления для стабильной версии.

Выпуск стабильных версий осуществляется каждые две недели.

3. Информация о совершенствовании ПО

1. Масштабирование ПО

Совершенствование ПО «Report Pro» включает в себя возможность масштабирования ПО в зависимости от потребностей бизнеса. Это может быть выполнено двумя основными способами:

Вертикальное масштабирование:

Определение: Вертикальное масштабирование подразумевает увеличение аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для одного экземпляра ПО.

Процесс: Обычно это требует полной или частичной остановки сервиса. Например, если имеет место быть недостаток оперативной памяти из-за увеличения числа пользователей или объема обрабатываемых данных, администраторы могут увеличить объем оперативной памяти или число процессорных ядер на сервере.

Преимущества: Позволяет улучшить производительность без необходимости изменения архитектуры ПО.

Горизонтальное масштабирование:

Определение: Горизонтальное масштабирование включает добавление новых экземпляров программного обеспечения (инстансов) к уже работающему ПО.

Процесс: Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки HTTP-сессий. Например, при увеличении нагрузки можно запустить дополнительные серверы, которые будут обрабатывать запросы пользователей.

Преимущества: Обеспечивает высокую доступность и отказоустойчивость. Если один из инстансов выходит из строя, другие продолжают работать.

2. Процесс обновления ПО

Обновление экземпляра программного обеспечения включает следующие этапы:

Подготовка к обновлению:

Проведение резервного копирования текущих данных и конфигураций для предотвращения потери информации в случае возникновения ошибок во время обновления.

Замена файлов:

Замена исполняемых файлов и конфигураций новыми версиями. Важно следить за совместимостью новых файлов с существующими данными и настройками.

Тестирование после обновления:

Проведение тестирования для проверки работоспособности всех функций после обновления. Это может включать автоматизированные тесты и ручное тестирование ключевых функций.

Перезапуск ПО:

Обычно обновление связано с полной остановкой ПО и его последующим перезапуском. Однако использование горизонтального масштабирования позволяет минимизировать время простоя для пользователей.

Документация изменений:

С каждой новой версией программного обеспечения пользователю предоставляются документы с описанием истории изменений, а также обновленная документация.

3. Расширение функционала

Функционал ПО «Report Pro» постоянно расширяется благодаря модульной архитектуре:

Модульность: Позволяет добавлять новые модули и компоненты от сторонних разработчиков или из официальных репозиториях.

Интеграция с другими системами: «Report Pro» может быть частью более крупных систем, платформ, приложений, что позволяет ему расширять функционал других систем, платформ, приложений.

Гибкость настройки: Пользователи могут настраивать интерфейс и функционал под свои нужды, выбирая необходимые модули и функции.

4. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности в процессе эксплуатации ПО могут быть устранены следующим образом:

Массовое автоматическое обновление компонентов ПО:

Позволяет быстро исправлять ошибки без необходимости вмешательства пользователя.

Индивидуальная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя:

В случае возникновения неисправностей заказчик направляет Правообладателю ПО запрос с описанием проблемы, включая тему запроса, суть (описание) и по возможности снимок экрана со сбоем.

Запросы могут быть следующими:

Инцидент: произошедший сбой в ПО у одного пользователя.

Проблема: сбой, повлекший за собой остановку работы ПО.

Запрос на обслуживание: запрос на предоставление информации.

Запрос на развитие: необходимость доработки функционала ПО.

5. Типовой регламент технической поддержки

5.1 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 ПО «Report Pro».

5.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок. Также пользователи могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя ПО «Report Pro».

5.3 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:

- 1 описание проблемы;
- 2 скриншот (при наличии);
- 3 технические детали (при отправке из личного кабинета).

5.4 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, 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 Правообладателя ПО по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
4. Правообладатель ПО предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО для своевременного решения запроса.

5.5 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.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Правообладателем ПО подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым.

Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

5.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END, WEB приложения, интеграционных решений	Java, Spring Boot, Groovy/Grails, JavaScript, Angular, Java, Apache Camel, ActiveMQ, Karaf, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	1
2	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
3	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. 	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "СМАРТ ПРАКТИС ЭКСПЕРТ"

6. Контактная информация правообладателя программного обеспечения

Юридическая информация

- Название компании: ООО «Смарт Практис Эксперт».
- Юр. адрес: 123001, город Москва, пер. Козихинский Б., д. 19/6, кв. 26
- ОГРН: 5087746284368
- ИНН: 7731603960

Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов

- Сайт: reportpro.ru
- Телефон: +79637125626
- Email: yarika007@gmail.com

График работы службы технической поддержки:

- С 10:00 до 19:00 (Пн - Пт)

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик, ул Поисковая, д. 1, к. 2; Российская Федерация, 391434, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, 21; Российская Федерация, 248926, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8, согласно Договора № 10863663/24 от 29.01.2024, 115162, Москва, ул. Шаболовка, д. 31, стр. 9

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 115162, Москва, ул. Шаболовка, д. 31, стр. 9

Фактический адрес размещения службы поддержки: Страна, 115162, Москва, ул. Шаболовка, д. 31, стр. 9

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик, ул

Поисковая, д. 1, к. 2; Российская Федерация, 391434, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, 21; Российская Федерация, 248926, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8, согласно Договора № 10863663/24 от 29.01.2024.