

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, В ТОМ
ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ,
ПО «ПЛАТФОРМА ГЛАССОФТ»

1 ВВЕДЕНИЕ

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

2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

ПО «Платформа ГЛАССОФТ» поставляется заказчику следующими возможными способами:

- путем отправки ссылки для скачивания;
- путем удаленной установки на сервер специалистами службы поддержки

А также предоставляется в качестве готового решения в формате Saas.

Выпуск стабильных версий производится по мере необходимости: добавление новой функциональности, исправление ошибок и т.д..

ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО «ПЛАТФОРМА ГЛАССОФТ»

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.

С выпуском новой версии ПО «Платформа ГЛАССОФТ» правообладатель сопровождает ее следующими документами:

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

Функционал ПО «Платформа ГЛАССОФТ» расширяется посредством использования поддерживаемой им модульности.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующего веб-сайта (репозитория и т.д.) правообладателя настоящего ПО «Платформа «ГЛАССОФТ» исполняемых файлов, библиотек и т.д.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО «ПЛАТФОРМА ГЛАССОФТ»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, исправляются путем работы специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её 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.

В случае выявления существенных ошибок в реализуемом ПО «Платформа ГЛАССОФТ» в результате анализа обращений Пользователей и/или внутреннего мониторинга качества разработанного программного обеспечения Правообладатель вправе осуществлять массовое обновление ПО «Платформа ГЛАССОФТ»

3 ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках услуг по гарантийному обслуживанию и техническому сопровождению, предусмотренных договором поставки ПО «Платформа ГЛАССОФТ». В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

3.2 КАНАЛЫ ДОСТАВКИ ЗАПРОСОВ В ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО «Платформа ГЛАССОФТ». Каналы доставки запросов регламентируются Договором поставки ПО «Платформа ГЛАССОФТ»

3.3 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:

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

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

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. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6 ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

3.6.1 СОТРУДНИКИ И КОМПЕТЕНЦИИ У РАЗРАБОТЧИКА

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Java, Spring Boot, Groovy/Grails,	5
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, Typesscript, Javascript, ,fkfycbhjdobrb yfuheprb	4

3	Разработка интеграционных решений	Java, средства контейнеризации docker	4
4	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	4
5	Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none"> - Образование высшее техническое, профиль – разработка программного обеспечения, инфокоммуникации, информационные технологии; - Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки пользователей программного обеспечения; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux, иными ОС, разрешенными к использованию на территории Российской Федерации. 	5

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками ООО «СОФТКОМ».

Техническую поддержку, модернизацию и гарантийное обслуживание программного обеспечения осуществляют сотрудники компании ООО «СОФТКОМ». в соответствии с Договором 01/12/2023 оказание услуг по гарантийному обслуживанию, техническому сопровождению, и модернизации программного обеспечения

4 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ ПО «ПЛАТФОРМА ГЛАССОФТ»

4.1 ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «ГЛАССОФТ».
- **Юр. адрес:** 108811, Москва, Киевское шоссе, 22-й км (п. Московский), домовладение 4 стр.2, блок Г, офис 375 Г
- **ОГРН:** 1197746535326
- **ИНН:** 7707433474

4.2 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

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

- **Сайт:** glassoft.ru
- **Телефон:** 8-921-646-44-72
- **Email:** support@glassoft.ru

График работы службы технической поддержки:

- Понедельник – пятница с 09:00 до 18:00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 191902, Россия, Санкт-Петербург, Волковский проспект, д.32, литер А, помещение ч. 1_Н, пом. 90, ООО «СофтКом»

Фактический адрес размещения разработчиков: 191902, Россия, Санкт-Петербург, Волковский проспект, д.32, литер А, помещение ч. 1_Н, пом. 90, ООО «СофтКом»

Фактический адрес размещения службы поддержки: 191902, Россия, Санкт-Петербург, Волковский проспект, д.32, литер А, помещение ч. 1_Н, пом. 90, ООО «СофтКом»

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 188645, Ленинградская область, м.р-н Всеволожский, г.п. Всеволожское, г. Всеволожск, ул. Народная, д.7а, литер А, пом.18, ООО «Центр технического мониторинга и оповещения»