

**Программное обеспечение
«КСМ Центр управления»**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
(устранение неисправностей, модернизацию, обеспечение технической
поддержки)**

Листов 9

Москва
2021 г.

Содержание

1 ВВЕДЕНИЕ.....	2
2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА	2
2.1 Поставка ПО.....	2
2.2 Инсталляция ПО	2
2.3 Совершенствование ПО	3
2.4 Устранение неисправностей при эксплуатации ПО	3
3 РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	4
3.1 Условия предоставления технической поддержки	4
3.2 Каналы связи с технической поддержкой.....	4
3.3 Формирование заявок на техническую поддержку	4
3.4 Порядок выполнения заявок в техническую поддержку	5
3.5 Закрытие заявок в техническую поддержку	6
3.6 Персонал для поддержки жизненного цикла ПО	6
4 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ РАЗРАБОТЧИКА	7
4.1 Юридическая информация	7
Название компании:	7
4.2 Контактная информация службы технической поддержки.....	7
ПРИЛОЖЕНИЕ А.....	8

1 ВВЕДЕНИЕ

В данном документе описываются процессы устранения неисправностей, модернизации и технической поддержки программного обеспечения «КСМ Центр управления».

2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

2.1 Поставка ПО

Поставка ПО заказчику осуществляется в виде дистрибутива на USB-носителе.

Номер версии указывается в разделе «О системе» (см. Рисунок 1).

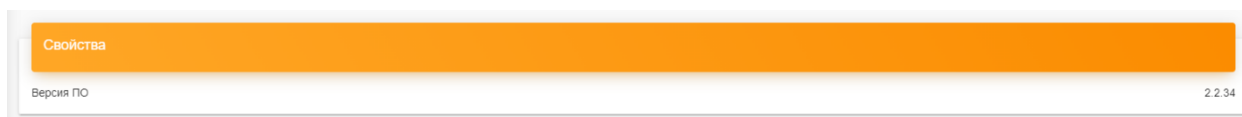


Рисунок 1 – Раздел «О системе» ПО «КСМ Центр управления»

Периодичность поставки новой версии определяется Разработчиком ПО на основе договора с заказчиком или необходимостью исправления ошибок/модернизации работы программного приложения.

2.2 Инсталляция ПО

Инсталляция ПО может производиться как представителями Разработчика, так и представителями Заказчика.

Для инсталляции ПО необходимо выполнить следующие действия:

1. Скопировать на жесткий диск deb-файлы для установки программного обеспечения «КСМ Центр управления».
2. Выполнить в терминале команды `$ sudo apt install /адрес/до_установочного_файла.`

2.3 Совершенствование ПО

Модернизация ПО может осуществляться в случае изменения технологических процессов.

Поставка модернизированного программного обеспечения осуществляется в виде файла инсталляции со всеми модулями, необходимыми для функционирования системы.

При выпуске новой версии ПО, Разработчик предоставляет Заказчику следующие документы:

- описание изменений ПО с указанием версии;
- руководство пользователя ПО с описанием изменений.

Обновление ПО производится также, как инсталляция (см. п. 2.2), предварительного удаления ПО не требуется.

2.4 Устранение неисправностей при эксплуатации ПО

Исправление неисправностей ПО и выполнение запросов на доработку ПО осуществляется следующим образом:

1. Заказчик отправляет по электронной почте Разработчику описание ошибки или запроса на доработку ПО, которое должно содержать:

- тема ошибки/запроса;
- описание ошибки/запроса;
- по возможности, скриншот ошибки/схему доработки.

2. Заявки могут быть следующего вида:

- а. наличие проблемы, повлекшей сбой или остановку работы программного обеспечения;

- b. наличие инцидента, повлекшего проблему у одного из пользователей, которую удалось решить системному администратору предприятия;
- c. запрос на получение информации о работе ПО;
- d. запрос на новую разработку ПО.

Неисправности, обнаруженные в ходе работы ПО могут быть исправлены двумя способами:

- выпуск и инсталляция версии ПО для всех пользователей;
- выпуск и инсталляция ПО для единичного пользователя.

Процедура обновления ПО описана в разделе 2.3.

3 РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 Условия предоставления технической поддержки

Техническая поддержка предоставляется бесплатно во время гарантийного срока эксплуатации ПО.

Обращения в Техническую поддержку принимаются с 9 – 00 до 18 – 00 по московскому времени.

При использовании платной версии технической поддержки Заказчику предоставляется номер мобильного телефона специалиста для индивидуальных консультаций.

3.2 Каналы связи с технической поддержкой

Основным каналом связи с технической поддержкой является раздел «Контакты» сайта www.keysoftware.ru и email ts@keysoftware.ru.

3.3 Формирование заявок на техническую поддержку

При формировании и обработке запросов в техническую поддержку необходимо придерживаться принципа – одна проблема – один запрос. При

возникновении дополнительных проблем необходимо формировать дополнительные запросы.

При формировании запроса необходимо указывать следующие сведения:

- название предприятия Заказчика;
- тема запроса;
- описание проблемы;
- скриншот (по возможности).

3.4 Порядок выполнения заявок в техническую поддержку

Заявка в техническую поддержку обрабатывается следующим образом:

1. Каждой заявке присваивается индивидуальный идентификатор, который сообщается Заказчику.
2. Для созданной заявки назначается приоритет и назначается исполнитель.
3. Сотрудник технической поддержки предоставляет Заказчику информацию о решении заявки, либо создается дистрибутив программы, который необходимо установить для решения проблемы.
4. Заказчику необходимо выполнить действия или предоставить информацию специалистам технической поддержки, в случае создания нового дистрибутива – самостоятельно установить или вызвать представителей Разработчика для установки ПО.

3.5 Заккрытие заявок в техническую поддержку

После решения, ответ на заявку направляется Заказчику. В случае несогласия с решением проблемы, Заказчик может отправить заявку на доработку, а запрос должен быть переоткрыт.

В случае, если Заказчик не ответил на решение по заявке, она считается автоматически закрытой.

Заказчик также может инициировать закрытие заявки, если необходимость в ответе отпала.

3.6 Персонал для поддержки жизненного цикла ПО

Таблица 1 содержит информацию о компетенциях и количестве сотрудников, необходимых для поддержки ПО.

Таблица 1. Состав и компетенции сотрудников для поддержки ПО

Направление	Компетенции	Кол-во сотрудников
Разработка WEB-приложения	Java 8, Spring Boot, Многопоточность, PostgreSQL, Bootstrap, jQuery	6
Тестировщики	Стандарты работы веб-приложений, тестирование по плану, тестирование вне плана, PostgreSQL, Astra Linux Компетенции техподдержки: PostgreSQL, Astra Linux	5
Техническая поддержка	Удаленное подключение (ssh, TeamViewer)	2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя.

4 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИ РАЗРАБОТЧИКА

4.1 Юридическая информация

Название компании:

Юр. адрес: 115191, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Даниловский,
пер. Холодильный, д.4, эт/помещ. 2/217

ОГРН: 1157746953363

ИНН: 9701015065

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Сайт: <https://keysoftware.ru/>

Телефон: +7(965) 116-17-55

E-mail: ts@keysoftware.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 117105,
г. Москва, Варшавское ш., 37а

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 117105, г. Москва,
Варшавское ш., 37а

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 117105, г.
Москва, Варшавское ш., 37а

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Перечень терминов и сокращений

Термин/Сокращение	Определение
ИС	Информационная система
КСМ	Комплексная система маркировки
ПО	Программное обеспечение