

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также информацию о
персонале, необходимом для обеспечения
такой поддержки, ПО
«ОптПлан Производство (OptPlan Production)»

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «ОптПлан Производство (OptPlan Production)», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «ОптПлан Производство (OptPlan Production)», может быть поставлено заказчику двумя способами :

1. **Облачное решение** — ПО «ОптПлан Производство (OptPlan Production)» и его данные размещаются на серверах компании ООО «Яндекс.Облако». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.
2. **Серверное решение** — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «ОптПлан Производство (OptPlan Production)» на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий ПО «ОптПлан Производство (OptPlan Production)» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в квартал.

Информация о совершенствовании ПО

Совершенствование ПО осуществляется путем модификации программного обеспечения в связи с подключением новых источников данных и интеграцией с новыми системами, совершенствованием работы алгоритмов и изменением структур хранения данных, а также по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Системы, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультативной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;

- модернизация Системы по заявкам Заказчика;
- модернизация Системы в связи с изменением ее функциональных составляющих;
- предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

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.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя/администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 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.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя ПО.

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 Заккрытие 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 правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Java, Spring Boot, Groovy/Grails, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	6
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, Angular	6
3	Разработка интеграционных решений	Java, Apache Camel, ActiveMQ, Karaf	2
4	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	2

5	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.	7
---	-----------------------	---	---

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО – ООО «ХМИИ».

4 Контактная информация правообладателя ПО

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании** ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «ХАЙВ МАЙНД ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ»
- **Юр. адрес:** 115054, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЗАМОСКВОРЕЧЬЕ, УЛ ДУБИНИНСКАЯ, Д. 41, СТР. 1, ПОМЕЩ. 12/1
- **ОГРН:** 1257700084696
- **ИНН:** 9705239073

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: <https://hivemindai.ru/>
- Телефон: + 7495 969 52 86
- Email: info@hivemindai.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 10:00 до 18:00
- С пн до пт каждой недели месяца

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.
- Российская Федерация, 115054, город Москва, муниципальный округ Замоскворечье вн.тер.г., ул. Дубининская, д. 41, стр. 1, помещен.12/1

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 115054, город Москва, муниципальный округ Замоскворечье вн.тер.г., ул. Дубининская, д. 41, стр. 1, помещен.12/1

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 115054, город Москва, муниципальный округ Замоскворечье вн.тер.г., ул. Дубининская, д. 41, стр. 1, помещен.12/1

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
- Российская Федерация, 115054, город Москва, муниципальный округ Замоскворечье вн.тер.г., ул. Дубининская, д. 41, стр. 1, помещен.12/1