



Описание жизненного цикла ПО «Comindware ЭДО»

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	2
1. Жизненный цикл ПО	3
1.1. Способы поставки ПО Заказчику	3
1.2. Контроль версий ПО	3
1.3. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО, включая совершенствование ПО и устранение неисправностей.....	3
1.3.1. Поддержание жизненного цикла и совершенствование ПО	3
1.3.2. Масштабирование ПО	4
1.3.3. Обновление ПО	4
1.3.4. Расширение функциональных возможностей ПО.....	4
1.3.5. Включение ПО в состав других систем.....	5
1.3.6. Процессы сопровождения ПО	5
1.3.7. Процессы устранения неисправностей в ходе эксплуатации ПО.....	5
1.3.8. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	5
2. Типовой регламент технической поддержки	7
2.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	7
2.1.1. Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки	7
2.1.2. Процессы обратной связи по анализу и устранению проблем ПО, выявленных в ходе его производства, тестирования и эксплуатации	7
2.2. Обработка заявок на техническую поддержку.....	7
2.2.1. Каналы доставки заявок на техническую поддержку.....	7
2.2.2. Требования к заявкам на техническую поддержку	7
2.2.3. Виды заявок на техническую поддержку	8
2.2.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки...8	
2.2.5. Закрытие заявок на техническую поддержку	9
3. Персонал для поддержания жизненного цикла.....	10
Контактная информация Правообладателя ПО	11

ВВЕДЕНИЕ

В настоящем документе представлено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Comindware ЭДО» (далее ПО), наряду с регламентом технической поддержки, устранения неисправностей и совершенствования ПО и контактной информацией Правообладателя ПО.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **ПО** — программное обеспечение «Comindware ЭДО».
- **Экземпляр ПО** — развёрнутый веб-сайт (сервер) на основе ПО.

1. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПО

1.1. Способы поставки ПО Заказчику

ПО может быть поставлено Заказчику двумя способами:

- Облачное решение — ПО и его данные размещаются на серверах компании предоставляющей Дата-центр, где упомянутую компанию и Дата-центр (например, ООО «Селектел», ООО «ВК», ООО «Яндекс.Облако» и т. д.) может выбирать Заказчик, а также программное обеспечение может размещаться на серверах Правообладателя или на серверах акционерного общества «Датацентр» и/или акционерного общества «Первый». При поставке решения Заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой Заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.
- Серверное решение — Заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки на серверах Заказчика.

1.2. Контроль версий ПО

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер: A.B.C.D, где A и B — номер стабильной версии, C и D — номер версии с обновлениями и исправлениями.

Например: 4.2.219.0 — стабильная версия 4.2 с обновлениями и исправлениями 219.0.

Выпуск стабильных версий производится при существенном накоплении новых полезных функций (обычно, по меньшей мере, 1 раз в год). При этом не осуществляется автоматическое обновление версий ПО.

С выпуском новой версии ПО Правообладатель сопровождает её следующими документами:

- документ с описанием истории изменений ПО;
- обновлённые встроенная справка, руководства пользователя и администратора.

1.3. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО, включая совершенствование ПО и устранение неисправностей

1.3.1. Поддержание жизненного цикла и совершенствование ПО

- Приём заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПО.
- Настройка ПО под запросы Заказчика.
- Техническая поддержка пользователей ПО.
- Выявление и исправление ошибок в работе ПО.
- Проведение модернизации ПО в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам Заказчика.

- Обновление ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных актов.
- Восстановление данных ПО.

1.3.2. Масштабирование ПО

ВЕРТИКАЛЬНОЕ МАСШТАБИРОВАНИЕ

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковых квот, числа процессорных ядер, объема оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру ПО, обслуживающему прикладные http-сеансы. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

ГОРИЗОНТАЛЬНОЕ МАСШТАБИРОВАНИЕ

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры ПО (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования и ПО, предназначенного для балансировки http-сессий.

1.3.3. Обновление ПО

Процесс обновления экземпляра ПО представляет собой замену исполняемого файла приложения и (или) его 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 её следующими документами:

- документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО;
- обновлённые руководства пользователя и администратора.

1.3.4. Расширение функциональных возможностей ПО

Функциональные возможности ПО постоянно расширяются, в том числе посредством использования подключаемых модулей — адаптеров.

Расширение функций может осуществить пользователь (например, администратор) путем загрузки в экземпляр ПО адаптера (в том числе распространяемого под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.), разработанного самостоятельно или Правообладателем ПО в формате zip-архива (пакета) с исходным кодом адаптера. После загрузки пакета с исходным кодом адаптера экземпляр ПО компилирует его в DLL-библиотеку и подключает адаптер в качестве дополнительного модуля.

1.3.5. Включение ПО в состав других систем

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, в том числе системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, в том числе систему, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

1.3.6. Процессы сопровождения ПО

- Поддержка Заказчика по вопросам работы ПО посредством базы знаний ПО и приёма обращений через портал поддержки, по электронной почте или телефону.
- Обновление ПО мере выхода новых релизов.
- Уведомление пользователей о новых функциях ПО.
- Устранение ошибок в работе ПО.

1.3.7. Процессы устранения неисправностей в ходе эксплуатации ПО

- Выявление проблем ПО, их анализ с точки зрения управления рисками, принятие решений о необходимости изменений.
- Управление конфигурацией ПО для обеспечения возможности изменений ПО и прослеживаемости этих изменений.
- Отслеживание использования и оценка состояния и необходимости модификации ПО.

1.3.8. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- обновление версии экземпляра ПО силами Заказчика;
- обновление версии экземпляра ПО силами специалиста службы технической поддержки Правообладателя по запросу Заказчика;
- настройка текущей версии ПО силами специалиста службы технической поддержки по запросу Заказчика.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Правообладателю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующих видов:

- наличие Инцидента — произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы — сбой, повлекший за собой остановку работы или потерю работоспособности ПО;
- запрос на Обслуживание — запрос на предоставление информации;
- запрос на Развитие — запрос на проведение доработок ПО.

2. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей осуществляются в формате консультирования Заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации ПО.

2.1.1. Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки

- Помощь в настройке и администрировании ПО.
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО.
- Объяснение функций ПО и помощь в эксплуатации ПО.
- Предоставление актуальной документации по настройке и эксплуатации ПО.
- Общие консультации по пользованию ПО.

2.1.2. Процессы обратной связи по анализу и устранению проблем ПО, выявленных в ходе его производства, тестирования и эксплуатации

- Для организации и документирования обратной связи по работе ПО и приёма заявок используется портал поддержки, предоставляемый Правообладателем ПО.
- В ходе анализа заявки формулируются:
 - степень влияния проблемы или замечания на безопасность ПО;
 - необходимость модификации ПО для устранения выявленного недостатка;
 - необходимость обновления ПО, переданного в эксплуатацию.

2.2. Обработка заявок на техническую поддержку

2.2.1. Каналы доставки заявок на техническую поддержку

- Телефон: +7 (499) 113-3424, 8 (800) 707-1145
- Электронная почта: support@comindware.ru
- Форма подачи заявки: comindware.ru/company/contact-us
- Портал поддержки: support.comindware.ru
- База знаний: kb.comindware.ru

2.2.2. Требования к заявкам на техническую поддержку

- В одной заявке на техническую поддержку Заказчику следует указывать одну проблему.
- Заявка оформляется на портале поддержки и должна содержать:

- тему заявки;
- наименование модуля ПО, по которому подаётся заявка;
- Ф. И. О. автора и дату заявки;
- описание проблемы в работе ПО, отклонения от спецификации на ПО или пожеланий;
- по возможности снимок экрана, демонстрирующий проблему (если имеется проблема);
- по возможности файлы журналов, содержащие данные на момент возникновения проблемы;
- параметры программно-аппаратной системы, в которой возникла проблема.

2.2.3. Виды заявок на техническую поддержку

- Наличие инцидента – произошедший сбой в ПО у одного пользователя.
- Наличие проблемы – сбой, повлёкший за собой остановку работы или потерю работоспособности ПО.
- Заявка на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- Заявка на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

2.2.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

- Заявки рассматриваются с понедельника по пятницу, с 10:00 до 18:00 по Московскому времени.
- Ответы и поддержка в штатном режиме предоставляются в течение 1 рабочего дня с момента оформления заявки.
- Служба поддержки принимает и регистрирует все заявки от Заказчика, связанные с функционированием ПО.
- Каждой заявке присваивается уникальный регистрационный номер на портале поддержки, назначаются исполнители и приоритет.
- Зарегистрированная заявка обрабатывается согласно установленной системе приоритетов.
- Максимальный приоритет получают заявки о проблемах, блокирующих работу Заказчика с ПО и связанных с безопасностью, защищённостью и производительностью ПО.
- После получения заявки служба поддержки присваивает ей статус «В работе».
- При необходимости служба поддержки вносит в заявку дополнительные сведения.
- Служба поддержки оставляет за собой право обращаться к Заказчику за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в заявке информации недостаточно для её обработки.

- На основании полученных данных проводится анализ проблемы, в ходе которого определяются:
 - причины возникновения проблемы;
 - влияние проблемы на безопасность ПО.
- Служба поддержки указывает и обосновывает в заявке необходимость или отсутствие необходимости внесения изменений в ПО.
- В случае выявления проблемы в работе ПО уведомляются Заказчик и внутренние клиенты.
- Заказчику предоставляются возможные варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию заявки.
- Специалисты службы поддержки документируют на портале поддержки свои действия по обработке заявки, запрошенную дополнительную информацию, рекомендации и ответы Заказчика.

2.2.5. Закрытие заявок на техническую поддержку

- После доставки ответа Заказчику заявка считается обработанной и получает статус «Решение предоставлено».
- В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением обработки заявки, её обработка продолжается.
- Обработанная заявка получает статус «Закрыта» после получения службой поддержки подтверждения от Заказчика о решении проблемы, представленной в заявке.
- Закрытие заявки может инициировать Заказчик, если она перестала быть актуальной.
- При устранении проблем с ПО определяется:
 - была ли проблема устранена;
 - изменились ли неблагоприятные тенденции после решения проблемы;
 - были ли решены соответствующие задачи по внесению изменений в ПО;
 - не появилось ли новых проблем после внесения изменений.

3. ПЕРСОНАЛ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Сотрудники и компетенции у Правообладателя ПО

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка серверной части (бэкенда)	C#, Java, Notation3	11
2	Разработка веб-интерфейса (фронтенда)	JavaScript, TypeScript, CSS, HTML	9
3	Разработка приложений для Android	TypeScript	3
4	Разработка приложений для IOS	TypeScript	3
5	Разработка интеграционных решений	C#, Notation3	2
6	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	7
7	Специалисты службы технической поддержки	Опыт обработки запросов на обслуживание, анализа технических проблем	12

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО — ООО «Колловзар».

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ ПО

Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: ООО «Колловзар»

127495, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ СЕВЕРНЫЙ, Ш
ДОЛГОПРУДНЕНСКОЕ, Д. 3

ОГРН: 1107746404864

ИНН: 7713707490

Эл. почта: contact@comindware.ru

Телефон: +7 (499) 113-3424, 8 (800) 707-1145

Контактная информация службы технической поддержки

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

Сайт: <https://www.comindware.ru/>

Телефон: +7 (499) 113-3424, 8 (800) 707-1145

Эл. почта: contact@comindware.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 127411, Москва,
Долгопрудненское шоссе, 3, 6 этаж

Фактический адрес размещения разработчиков: 127411, Москва,
Долгопрудненское шоссе, 3, 6 этаж

Фактический адрес размещения службы поддержки: 127411, Москва,
Долгопрудненское шоссе, 3, 6 этаж

Фактический адрес размещения серверов: 127411, Москва, Долгопрудненское
шоссе, 3, 6 этаж; Российская Федерация, г. Химки, Московская область, Нагорное
шоссе, д. 2; Российская Федерация, г. Москва, Алтуфьевское шоссе, дом 33г.