

ООО «ТРАНСМАШ-ТОМСК»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла, в том числе устранение  
неисправностей и совершенствование,  
а также информацию о персонале,  
необходимом для обеспечения такой поддержки,  
программного обеспечения  
«Интегрированная среда разработки «МАЯК»**

## Содержание

Введение .....	3
1 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании программного обеспечения.....	4
1.1 Информация о совершенствовании и модернизации программного обеспечения.....	4
1.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения .....	5
2 Типовой регламент технической поддержки .....	6
2.1 Условия предоставления услуг технической поддержки.....	6
2.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку .....	6
2.3 Выполнение запросов на техническую поддержку .....	6
2.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки .....	7
2.5 Закрытие запросов в техническую поддержку.....	7
2.6 Персонал для поддержания жизненного цикла.....	8
2.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя.....	8
3 Контактная информация правообладателя программного обеспечения .....	9
3.1 Юридическая информация.....	9
3.2 Контактная информация службы технической поддержки .....	9
3.3 График работы службы технической поддержки: .....	9
3.4 Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки.....	9

## **Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Интегрированная среда разработки «МАЯК» (далее – ПО), включая регламент технической поддержки.

## **1 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании программного обеспечения**

ПО «Интегрированная среда разработки «МАЯК» поставляется заказчику на USB-флеш-накопителе.

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

### **1.1 Информация о совершенствовании и модернизации программного обеспечения**

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения.

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.

## **1.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения**

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

- переустановка ПО;
- единичная работа 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.

## **2 Типовой регламент технической поддержки**

### **2.1 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.

### **2.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться электронной почтой для доставки запроса в техническую поддержку.

### **2.3 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).

## **2.4 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.

## **2.5 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.

Завершённый 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.

## 2.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

### 2.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

Направление	Количество сотрудников
Разработка приложений на Python (Python, wxWidgets)	3
Разработка ПО для ПЛК (знание языков МЭК - ST, LD, FBD)	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО – ООО "ТРАНСМАШ-ТОМСК".

### **3 Контактная информация правообладателя программного обеспечения**

#### **3.1 Юридическая информация**

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО "ТРАНСМАШ-ТОМСК";
- Юр. адрес: 634045, Томская обл., г. Томск, ул. Мокрушина, д. 11;
- ОГРН: 1157017019092;
- ИНН: 7017387824.

#### **3.2 Контактная информация службы технической поддержки**

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

- Телефон: +7 (3822)-990-555;
- e-mail: info@transmash-tomsk.ru

#### **3.3 График работы службы технической поддержки:**

- с понедельника по пятницу;
- с 8 до 18 часов.

#### **3.4 Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки**

Россия, 634045, Томская обл., г. Томск, ул. Мокрушина, д. 11

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 634045, Томская обл., г. Томск, ул. Мокрушина, д. 11.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 634045, Томская обл., г. Томск, ул. Мокрушина, д. 11.

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 634045, Томская обл., г. Томск, ул. Мокрушина, д. 11.