

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
«Среда исполнения «МАЯК»**

Содержание

Введение	3
1 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании программного обеспечения	4
1.1 Информация о совершенствовании программного обеспечения.....	4
1.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения	4
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 Заккрытие 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 «Среда исполнения «МАЯК», включая регламент технической поддержки.

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

Работа с программным обеспечением «Среда исполнения «МАЯК» (далее – ПО) осуществляется через веб-интерфейс.

1.1 Информация о совершенствовании программного обеспечения

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 путем единичной 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.

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 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. Заккрытие 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 системного ПО на C/C++ (опыт разработки драйверов/модулей ядра, портирование загрузчика u-boot, портирование ядра Linux)	1

Указанный специалист является штатным сотрудником 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

График работы:

- 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.