

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «ICU Shell», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

2.1 Приобретение

Действия заказчика, приобретающего ПО «ICU Shell», подробно описаны в Договоре на поставку. Осуществляется поставка ПО ICU Shell заказчику после заключения договора.

2.2 Поставка

ПО «ICU Shell» (Оболочка ICU) может быть поставлено заказчику как программно-аппаратное решение — заказчику предоставляются инструкция и ПО «ICU Shell для установки на ПК.

2.3 Подготовка аппаратного обеспечения

1. Для эксплуатации ПО ICU Shell подходит оборудование с аппаратным графическим процессором и объемом RAMM от 8 GB.
2. Оборудование заказчика должно работать круглосуточно.
3. Для работы ПО достаточно одной его запущенной копии.

2.4 Подготовка персонала

Для эксплуатации ПО ICU Shell требуется один системный администратор. Системный администратор должен:

1. Иметь практический опыт работы с UNIX-подобными операционными системами.
2. Уметь проверять работоспособность оборудования.
3. Уметь проверять работоспособность операционной системы анализировать различные системные метрики.

2.5 Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Новые версии ПО ICU Shell выпускаются по мере сбора обратной связи с заказчиков и исправления ошибок. Выпуск новых версий производится без автоматического обновления версий ПО ICU Shell, установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО ICU Shell.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений платформы, в котором отражены изменения компонентов ПО ICU Shell.
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дискосые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру

программного обеспечения. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса. 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. Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие ПО требованиям современных систем, а также повышение эффективности работы приложения. Расширение функционала может быть осуществлено пользователем путем добавления загруженных с сайта правообладателя обновлений для ПО в виде zip-архивов, которые автоматически развертываются на оборудовании. Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другой, по крайней мере, одной, системы (в том числе платформы, сервиса и т.д.), объединяющей (связывающей 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) такой объединяющей системы или являться дополнением или расширением такой объединяющей системы. Так, например, данное ПО может расширять функционал другой системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. являться масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другую систему, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику 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 системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

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 на ПО ICU Shell.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки.

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 каких условиях была получена проблема.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор, 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 ответных письмах.
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 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.

3.6 Требования к персоналу для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка	Back-END C++, python	4
2	Разработка	Android приложения	2
3	Разработка	WEB Приложения Vue.js	1
4	DevOPS	PostgreSQL, docker, ansible, опыт создания и настройки образов систем	1
5	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	3

Информация о лице, осуществляющем обеспечение поддержки жизненного цикла ПО, указана в разделе 4 Контактная информация производителя программного продукта.

3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
1	Прикладные администраторы (настройка справочников, процессов, тарифов и т.п.)	Опыт работы с ОС Linux	1

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1. Юридическая информация

Информация о физическом лице:

- Наименование физического лица: ООО «Солюшн»
- Юридический адрес: 171255, Тверская область, Конаковский р-н, г. Конаково, ул. Набережная Волги, д. 38а, этаж/пом. 3/12
- ОГРН 1203600034714
- ИНН/КПП: 3662288918/694901001

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

Обеспечение поддержки жизненного цикла ПО ICU Shell осуществляются российской коммерческой организацией без преобладающего иностранного участия: Общество с ограниченной ответственностью «Солюшн», 171255, Тверская область, Конаковский р-н, г. Конаково, ул. Набережная Волги, д. 38а, этаж/пом. 3/12; ОГРН 1203600034714; ИНН/КПП: 3662288918/694901001 как правообладатель. Сведения об участниках/учредителях юридического лица

ООО "Солюшн" (согласно выписке из ЕГРЮЛ), осуществляющего обеспечение поддержки жизненного цикла программного обеспечения, в том числе обслуживание, техническую поддержку и модернизацию:

- Гражданин Российской Федерации: САВЧЕНКО МАКСИМ МИХАЙЛОВИЧ, ИНН: 616517599761, Размер доли (в процентах): 77.04;

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

- Сайт: <https://icuintouch.ru>
- Телефон: +7 (495) 103-40-81
- E-mail: support@icuintouch.ru
- Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 171255, Тверская область, Конаковский р-н, г. Конаково, ул. Набережная Волги, д. 38а, этаж/пом. 3/12.
- Фактический адрес размещения разработчиков: 171255, Тверская область, Конаковский р-н, г. Конаково, ул. Набережная Волги, д. 38а, этаж/пом. 3/12
- Фактический адрес размещения службы поддержки: 171255, Тверская область, Конаковский р-н, г. Конаково, ул. Набережная Волги, д. 38а, этаж/пом. 3/12