

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «СИТРОНИКС»



**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и совершенствование,  
а также информацию о персонале, необходимом  
для обеспечения такой поддержки,  
ПО «Центр управления полетами БВС»**

## Оглавление

1 Введение.....	3
2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО.....	4
3 Информация о совершенствовании ПО.....	5
4 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО.....	6
5 Типовой регламент технической поддержки.....	7
5.1 Условия предоставления услуг технической поддержки.....	7
5.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	7
5.3 Выполнение запросов на техническую поддержку.....	7
5.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки...7	
5.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку.....	8
5.6 Персонал для поддержания жизненного цикла.....	8
5.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя.....	8
6 Контактная информация производителя программного продукта.....	9
6.1 Юридическая информация.....	9
6.2 Контактная информация службы технической поддержки.....	9

# 1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Центр управления полетами БВС», включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Центр управления полетами БВС» поставляется заказчику как Облачное решение — ПО «Центр управления полетами БВС» и ее данные размещаются на серверах АО «СИТРОНИКС». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для выпуска новых версий ПО «Центр управления полетами БВС» используется система релизов, где каждый релиз имеет свой номер вида «X.Y.Z». X меняется, если начинается разработка новой версии приложения, содержащей концептуальные изменения продукта. При изменении Y и Z обычно добавляется некоторое количество нового функционала и исправления ошибок в ходе работы над продуктом.

Выпуск новых версий производится по договоренности с заказчиком согласно запланированному списку работ.

## 3 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые 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.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым.

Процесс обновления экземпляра сервиса программного обеспечения представляет собой сборку докер-образа, копирование его в кластер и применение хельм-скриптов для новой сборки приложения в виде всех необходимых подов и конфигурационных файлов.

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

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «ЦУП».
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является добавление новых возможностей и исправление ошибок.

## 4 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 суть (описание) проблемы и (или) по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Взаимодействие Заказчика и Разработчика происходит в установленной договорными обязательствами форме, в том числе с использованием e-mail и сервисов быстрого обмена сообщениями.

Разработчик информирует Заказчика о выявленных сбоях и ограничениях работы ПО на время устранения выявленных сбоев, а также доводит информацию об устранении сбоев и возврату к штатному режиму работы.

## 5 Типовой регламент технической поддержки

### 5.1 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 «Центр управления полетами БВС».

### 5.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку направляются заказчиком в онлайн сервисе быстрого обмена сообщениями.

### 5.3 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).

### 5.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу назначаются исполнители запроса.
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется в течение одного рабочего дня.
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

## 5.5 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.

## 5.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

### 5.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Руководитель команды разработки	Опыт разработки проектов с микросервисной архитектурой на базе Kubernetes. Опыт работы над архитектурой проекта. Опыт руководства командой.	1
2	Разработка Back-END	Java, Spring Boot, Gradle, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	2
3	Разработка WEB приложения	JavaScript, React, Redux	3
4	Аналитика	Обследование, анализ, описание бизнес-процессов. Составление ТЗ.	1
5	Тестирование	Опыт ручного тестирования микросервисных систем	1

Указанные специалисты являются привлеченными сотрудниками Правообладателя – АО «СИТРОНИКС»

## 6 Контактная информация производителя программного продукта

### 6.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "СИТРОНИКС".
- Юр. адрес: 109316, город Москва, Волгоградский пр-кт, д. 32 к. 31
- ОГРН: 1027735010511
- ИНН: 7735116621

### 6.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: [www.sitronics.com](http://www.sitronics.com)
- Телефон: +7 (495) 641-12-09, +7 (495) 765-80-60, 8 (800) 25-0000-6
- Email: [support@sitronics.com](mailto:support@sitronics.com)

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 109316, город Москва, Волгоградский пр-кт, д. 32 к. 31

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 394018, Обл. Воронежская, г. Воронеж, ул. Кирова, дом, 11

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 109316, город Москва, Волгоградский пр-кт, д. 32 к. 31

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 140080, Московская область, г. Лыткарино, Детский городок ЗИЛ, стр. 60. ЦОД: Авантаж.