



**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также информацию о
персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки, ПО «Информационно-аналитическая
система управления пассажиропотоком на
электрических судах и плавучих причалах на
электрических судах и плавучих причалах»**

Оглавление

1 Введение	3
2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	4
2.1 Информация о совершенствовании ПО	4
2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	5
2.3 Пример взаимодействия по устранению неисправности	6
3 Типовой регламент технической поддержки	8
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	8
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	8
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	8
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	9
3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку	9
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	9
3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	9
4 Контактная информация производителя программного продукта	11
4.1 Юридическая информация	11
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	11

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Информационно-аналитическая система управления пассажиропотоком на электрических судах и плавучих причалах на электрических судах и плавучих причалах», включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Информационно-аналитическая система управления пассажиропотоком на электрических судах и плавучих причалах на электрических судах и плавучих причалах» поставляется заказчику как **Облачное решение** — ПО «Информационно-аналитическая система управления пассажиропотоком на электрических судах и плавучих причалах» и ее данные размещаются на серверах компании **ПАО «Мобильные ТелеСистемы»**. При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО **«Информационно-аналитическая система управления пассажиропотоком на электрических судах и плавучих причалах на электрических судах и плавучих причалах»** каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится при возникновении потребностей в ходе эксплуатации без автоматического обновления версий ПО «Информационно-аналитическая система управления пассажиропотоком на электрических судах и плавучих причалах», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО «Информационно-аналитическая система управления пассажиропотоком на электрических судах и плавучих причалах на электрических судах и плавучих причалах»

2.1 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, обслуживающему прикладные http-сессии. 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. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

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. 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 программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Информационно-аналитическая система управления пассажиропотоком на электрических судах и плавучих причалах».
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие Системы организации процессов пассажирских перевозок и повышение их эффективности.

2.2 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.

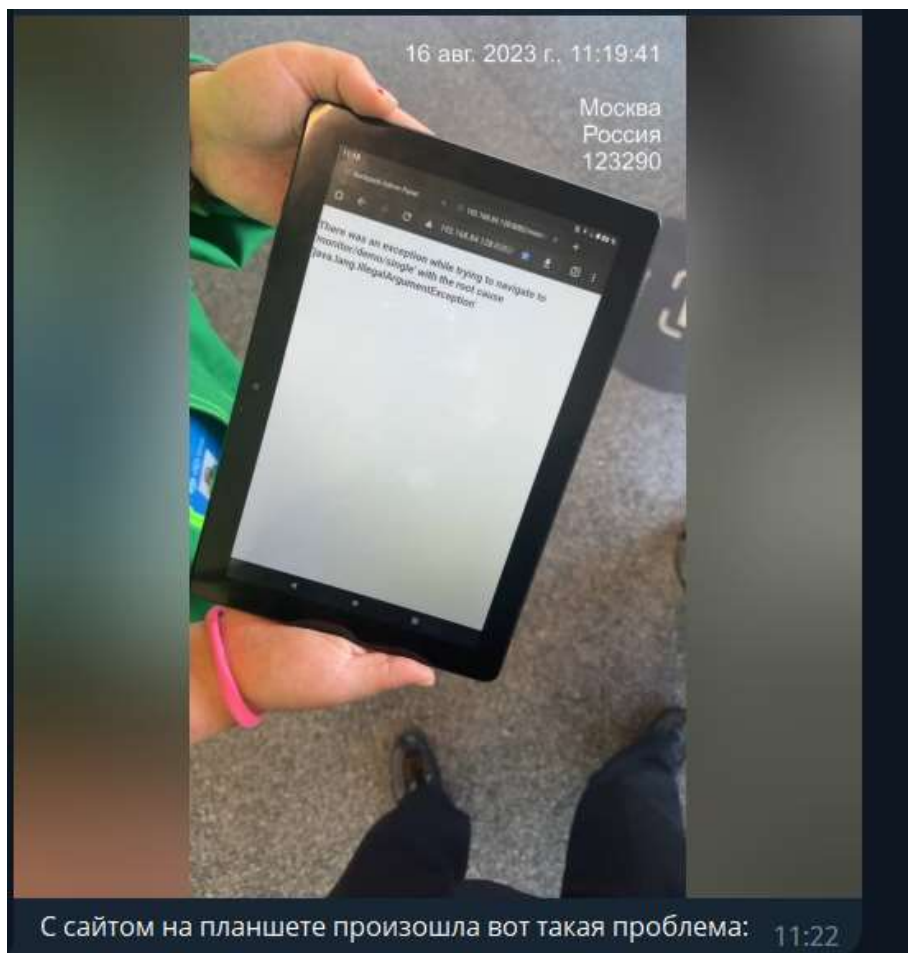
В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать суть (описание) проблемы и (или) по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

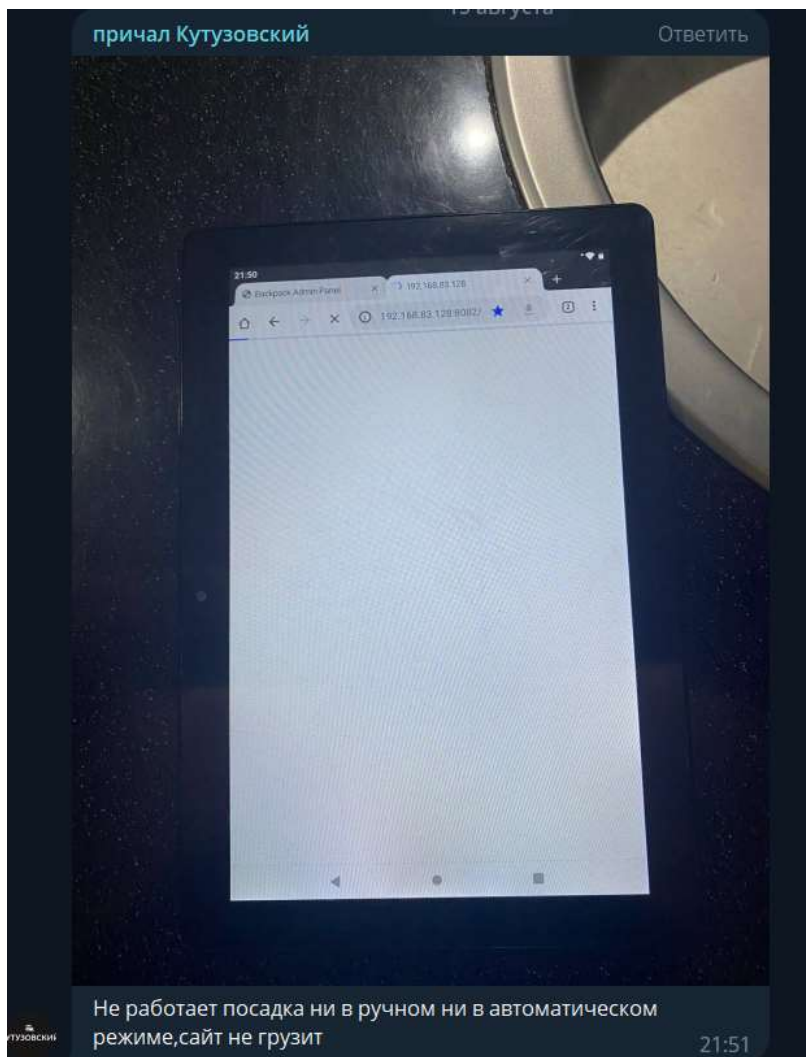
Взаимодействие Заказчика и Разработчика происходит в установленной договорными обязательствами форме, в том числе с использованием e-mail, сервисов быстрого обмена сообщения, веб-страницы оставления заявок.

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.

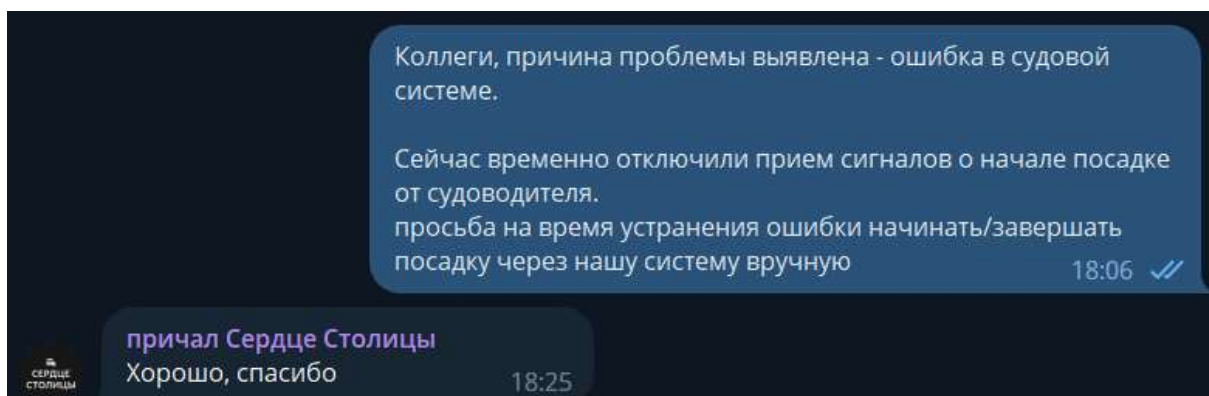
2.3 Пример взаимодействия по устранению неисправности

Поступление запроса о неисправности:





Ответы Разработчика



Добрый день!
Начало/завершение посадки с судна включено.
Сейчас посадка работает штатно: начинать/завершать можно и у судоводителя и через ваш планшет.

Просьба по возможности напоминать экипажу судна, что капитан должен начинать/завершать посадку самостоятельно.

10:40 ✓✓

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 «Информационно-аналитическая система управления пассажиропотоком на электрических судах и плавучих причалах».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

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

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 отправке из личного кабинета).

3.4 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.

3.5 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.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Java, Spring Boot, Groovy/Grails, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	2
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, Angular	1
3	Разработка интеграционных решений	Java, Apache Camel, ActiveMQ, Kafka	1

4	Тестировщики	Опыт нагрузочного тестирования	2
---	--------------	--------------------------------	---

Указанные специалисты являются привлеченными сотрудниками
Правообладателя – **АО «СИТРОНИКС»**

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 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

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

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

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 09316, 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.