



## **ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ**

обеспечения поддержки жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и совершенствование,  
а также информацию о персонале, необходимом для  
обеспечения поддержки  
**«Система сбора данных мониторинга «ТРАССА»**

Мытищи,  
2021

## Оглавление

1 Введение	3
2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	3
Информация о совершенствовании ПО	3
Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
3 Типовой регламент технической поддержки	4
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	4
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	4
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	4
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	4
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	5
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	5
3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	5
3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика	6
4 Контактная информация производителя программного продукта	6
4.1 Юридическая информация	6
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	6

# 1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла специального программного обеспечения «Система сбора данных мониторинга «ТРАССА» (далее-СПО «ТРАССА»), включая регламент технической поддержки.

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

СПО «ТРАССА» может быть поставлена заказчику двумя способами:

1. **Облачное решение** — СПО «ТРАССА» и ее данные размещаются на серверах компании «ТРАССКОМ». При поставке решения производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются адрес и учетные записи для доступа.
2. **Серверное решение** — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки СПО «ТРАССА» на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий СПО «ТРАССА» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «Х.У», где Х и У — номер версии и ее сборка.

Выпуск стабильных версий производится по необходимости без автоматического обновления версий СПО «ТРАССА», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления СПО «ТРАССА».

### Информация о совершенствовании ПО

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 программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

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

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является расширение номенклатуры подключаемого оборудования для мониторинга.

## Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации

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

- Доработка приложения и выпуск обновления компонентов ПО;
- Дополнительная настройка специалистом 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 технической поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках договорных обязательств по технической поддержке приобретенного заказчиком программного продукта. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу программного обеспечения.

### 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы в техническую поддержку отправляются заказчиком по электронной почте и регистрируются в журнале учета заявок СПО «ТРАССА».

### 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса в 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 в техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- дополнительная техническая информация.

### 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается номер в журнале учета заявок СПО «ТРАССА», 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 журнале учета заявок СПО «ТРАССА».
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 проблемы. 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 Персонал для поддержания жизненного цикла

#### 3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка	C#, Visual Studio 2019, Entity Framework, Microsoft SQL, SQLite, PostgreSQL	1
2	Тестировщики	Опыт проведения функционального и нагрузочного тестирования	1
3	Специалисты службы технической поддержки		2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя.

### 3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
1	Системные администраторы (Подготовка инфраструктуры, установка и настройка приложений и СУБД)	Опыт работы с клиент-серверными приложениями.	1

## 4 Контактная информация производителя

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** АО «ТРАССКОМ».
- **Юр. адрес:** 141002, МО, г. Мытищи, ул. Колпакова, д.2, к.1, офис 313.
- **ОГРН:** 1027700362161
- **ИНН:** 7720240993

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** trasscom.ru
- **Телефон:** +7(495)645-05-08
- **Email:** info@trasscom.com

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 141002, МО, г. Мытищи, ул. Колпакова, д.2, к.1, офис 313.

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 141002, МО, г. Мытищи, ул. Колпакова, д.2, к.1, офис 313.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 141002, МО, г. Мытищи, ул. Колпакова, д.2, к.1, офис 313.

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 141002, МО, г. Мытищи, ул. Колпакова, д.2, к.1, офис 313.