



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ

обеспечения поддержки жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и совершенствование,
а также информацию о персонале, необходимом для
обеспечения поддержки

**«Сервис специализированных дорожных прогнозов
«ГОРИЗОНТ»**

Мытищи,

2023

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	5
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	6
3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	6
4 Контактная информация производителя программного продукта	7
4.1 Юридическая информация	7
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	7

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла специального программного обеспечения «Сервис специализированных дорожных прогнозов «ГОРИЗОНТ» (далее-СПО «ГОРИЗОНТ»), включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании

СПО «ГОРИЗОНТ» поставляется следующим образом:

Облачное решение — программное обеспечение «Сервис специализированных дорожных прогнозов «ГОРИЗОНТ» и его данные размещаются на серверах компании ООО «Яндекс.Облако». При поставке ПО производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются адрес и учетные записи для доступа.

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

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

Выпуск стабильных версий производится по необходимости.

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, в котором отражены изменения компонентов СПО «ГОРИЗОНТ».
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является повышение эффективности общей работы ПО.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации

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 ПО 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 «ГОРИЗОНТ».

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 «ГОРИЗОНТ», 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 «ГОРИЗОНТ».
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/C++, Java, Python, JS, Django, Spring, Node.js, AngularJS, ReactJS	3
2	Тестировщики	Опыт проведения функционального и нагрузочного тестирования	2
3	Специалисты службы технической поддержки		2

Специалисты службы технической поддержки, указанные в пункте 3 таблицы 3.6.1, являются штатными сотрудниками Правообладателя – АО «ТРАССКОМ».

Специалисты, указанные в пунктах 1 и 2 таблицы 3.6.1, являются штатными сотрудниками ООО «СИСТЕМАСОФТ» (ИНН 7100027746), оказывающей услуги по гарантийному обслуживанию и модернизации программного обеспечения «Сервис специализированных дорожных прогнозов «ГОРИЗОНТ», Договор № 1/09-01-23 от 09 января 2023 г.

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, 300013, г. Тула, ул. Болдина, д. 41а;

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 300013, г. Тула, ул. Болдина, д. 41а;

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

Фактический адрес размещения серверов:

600902, Владимирская обл., г. Владимир, ул. Энергетиков, 37, корп. 2;

391434, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкинская, 21;

141004, Московская обл., г. Мытищи, Силикатная ул., д. 19;