



Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла



**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и
совершенствование, а также информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки ПО
"Модульная система «Цифровой город»"**



Оглавление

Введение	3
Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	3
Информация о совершенствовании ПО	3
Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
Типовой регламент технической поддержки	4
1. <i>Условия предоставления услуг технической поддержки</i>	4
2. <i>Каналы доставки запросов в техническую поддержку</i>	5
3. <i>Выполнение запросов на техническую поддержку</i>	5
4. <i>Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки</i>	5
5. <i>Закрытие запросов в техническую поддержку</i>	5
Персонал для поддержания жизненного цикла	6
Контактная информация производителя программного продукта	6
1. <i>Юридическая информация</i>	6
2. <i>Контактная информация службы технической поддержки</i>	6



Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Модульная система «Цифровой город»», включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Модульная система «Цифровой город»» поставляется заказчику в формате On-premise.

Для контроля версий ПО «Модульная система «Цифровой город»» 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 с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий ПО "Модульная система «Цифровой город»", установленных на стороне заказчиков.

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 ПО.

Процесс обновления ПО осуществляется Правообладателем ПО, в том числе с подключением специалиста компании правообладателя ПО к серверу заказчика и обновления путем замены отдельных файлов в ПО. При этом остановка ПО для операторов или потребителей API-вызовов может не осуществляться. Также обновление ПО может осуществляться заказчиком самостоятельно после предоставления ему файлов для обновления и инструкции по их установке.



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

- Документ с перечнем обновленных версий модулей ПО и описанием обновлений этих модулей.
- Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является, в том числе запросы от заказчиков на модернизацию ПО.

Расширение функционала может производиться двумя способами:

1. Официальное обновление ПО с помощью представителей правообладателя ПО с помощью подключения специалиста к серверу заказчика.
2. Самостоятельная доработка функционала заказчиком.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

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.

Типовой регламент технической поддержки

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 "Модульная система «Цифровой город»"



2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Заявки на техническую поддержку регистрируются заказчиком в почте. Также заказчик может связаться с представителем компании по телефону технической поддержки, который размещен на официальном сайте компании.

3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали;

4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор
- Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
- Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
- Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
- Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

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 3 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.



Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла



Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	PHP	2
2	Разработка FRONT-END	JavaScript, html, css	2
3	Техническая поддержка		4

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «Цифровой город».

Контактная информация производителя программного продукта

1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО "ЦИФРОВОЙ ГОРОД".
- Юр. адрес: 101000, город Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. Машкова, д.14, помещ. 1Н
- ОГРН: **1217700353573**
- ИНН: **7716958823**

2. Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: http://city-digital.ru/ms_digitalcity
- Телефон: [+79183973179](tel:+79183973179)
- Email: support@city-digital.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 09:00 до 19:00
- С понедельника до пятницы



Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла



Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 125412, г. Москва, Коровинское ш., вл. 41; 101000, город Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. Машкова, д.14, помещ. 1Н

Фактический адрес размещения разработчиков: 101000, город Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. Машкова, д.14, помещ. 1Н

Фактический адрес размещения службы поддержки: 101000, город Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Басманный, ул. Машкова, д.14, помещ. 1Н

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 125412, г. Москва, Коровинское ш., вл. 41