



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



1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Дриллматик», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Дриллматик» поставляется пользователю (клиенту, заказчику) в формате серверного решения - заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Дриллматик» на инфраструктуре заказчика, либо ПО «Дриллматик» может быть развернуто на инфраструктуре правообладателя ПО (АО «ДРИЛЛМАТИК») и заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются данные для доступа к ПО «Дриллматик» и его использования.

Для контроля версий ПО «Дриллматик» каждый релиз имеет свой номер:

Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y.Z», где X -год и Y — номер стабильной версии и ее сборка, Z-номер обновления для указанной

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.

3. Информация о совершенствовании ПО

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие ПО требованиям пользователя, а также повышение эффективности.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла ПО и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском ПО. При этом остановки ПО для пользователей может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

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.

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.

С выпуском новой версии ПО Правообладатель ПО сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Дриллматик».
- Обновленная документация.



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 его доработке, пользователь (заказчик, клиент) направляет Правообладателю ПО 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 пользователя;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

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 в ПО.

5.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО. Контактная информация службы технической поддержки указана ниже. Также пользователи могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя ПО.

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 присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
3. Специалист службы технической поддержки предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам 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.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения 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.

5.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

Таблица 5.1

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО	Java, Spring Boot, опыт разработки под микросервисную архитектуру, JavaScript, Angular, Инструментарии Maven, Git CI\CD, Опыт разработки тест сценариев, знания отрасли	10
2	Техническая поддержка	- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Навыки применения специализированных	5



		программ (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux	
--	--	--	--

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - АО "ДРИЛЛМАТИК".

6. Контактная информация правообладателя ПО

6.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "ДРИЛЛМАТИК"

Юр. адрес: 440000, ПЕНЗЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД ПЕНЗА, Г ПЕНЗА, УЛ МОСКОВСКАЯ, СТР. 56

ОГРН: 1247700632827

ИНН: 9715494114

6.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

Сайт: <https://drillmatic.ru/legal/>

Телефон: +7 (985) 222-41-75

E-mail: info@drillmatic.ru

E-mail: support@drillmatic.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 9:00 до 18:00 с понедельника по пятницу

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, Пензенская область, г. Пенза, ул. Московская, стр. 56

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, Пензенская область, г. Пенза, ул. Московская, стр. 56

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, Пензенская область, г. Пенза, ул. Московская, стр. 56

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, Пензенская область, г. Пенза, ул. Московская, стр. 56