

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

Оглавление

1 Введение.....	2
2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО.....	2
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.....	5
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	5
3.5 Закрытие запросов в технической поддержке	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 программного обеспечения «Облачная касса» (далее – ПО), включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл ПО, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Облачная касса» поставляется пользователям как **облачное решение** — ПО «Облачная касса» и его данные размещаются на серверах Акционерного общества «Энергетические системы и коммуникации» (АО «ЭСК»). ПО предоставляется пользователю в виде готового к работе Интернет-сервиса, пользователь не производит самостоятельную установку и настройку программного обеспечения, а посредством использования браузера и сети Интернет проходит процедуру регистрации в уже настроенном и готовом к работе сервисе, развернутом на оборудовании АО «ЭСК». После завершения процедуры регистрации и оплаты услуги по предоставлению доступа к ПО пользователь получает возможность использовать его в соответствии с его функциональным назначением.

Для прекращения использования ПО пользователь перестает оплачивать доступ или пишет заявление на прекращение доступа к ПО.

Информация о совершенствовании ПО

Функционал ПО постоянно расширяется. Целью расширения функционала является соответствие ПО новым требованиям пользователей и тенденциям рынка, соблюдение законодательства Российской Федерации.

Обновление версий ПО производится автоматически для всех пользователей по мере выпуска новых версий. Для информирования пользователей публикуется история изменений ПО на сайте АО «ЭСК» в разделе «База знаний». Сайт АО «ЭСК», осуществляющий деятельность под коммерческим обозначением «Первый ОФД» расположен по адресу: www.1-ofd.ru

Для контроля версий ПО «Облачная касса» 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 исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Каждая версия проходит тестирование на тестовых стендах АО «ЭСК».

С выпуском новой версии ПО АО «ЭСК» сопровождается ее следующими документами, которые публикуются на сайте АО «ЭСК» в разделе «База знаний»:

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

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые кассы. Эти работы могут проводиться без остановки ПО за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «Облачная касса», могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО «Облачная касса»;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО «Облачная касса», либо необходимости в его доработке, пользователь, у которого возникла ошибка в работе ПО, направляет специалисту службы поддержки 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 проблемы – произошедший сбой в системе у одного пользователя;
- наличие инцидента – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО полностью;
- 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

АО «ЭСК» предоставляет поддержку в объеме, предусмотренном договором на предоставление доступа к ПО «Облачная касса». Стоимость поддержки включена в стоимость доступа к ПО. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу пользователей в ПО «Облачная касса».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку осуществляются по адресу электронной почты, чат техподдержки и по телефону.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь 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. Пользователь при подаче запроса в техническую поддержку указывает следующие сведения:

- наименование системы, в которой обнаружен инцидент;
- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- пояснение функционала ПО;
- устранение проблем, возникших в процессе работы;
- предоставление актуальной документации по работе с ПО;
- обновление ПО, включающие исправление ошибок и добавление нового функционала.

3.4 Порядок оказания услуг по технической поддержке

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок и назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает пользователю идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной в системе приоритетов. Действия специалистов АО «ЭСК» по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
4. АО «ЭСК» предоставляет пользователю варианты решения возникшей проблемы в соответствии с содержанием запроса.
5. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам АО «ЭСК» для своевременного решения запроса.

Осуществляется 3 уровня поддержки:

- call-центр - консультации по работе с ПО;
- 2 линия поддержки – ошибки в данных пользователя, настройках;
- 3 линия поддержки – исправления и доработки в коде программного обеспечения.

3.5 Закрытие запросов в технической поддержке

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от пользователя о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия пользователя ПО «Облачная касса» с завершением запроса, запрос возвращается в работу и его выполнение продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого, только после получения АО «ЭСК» подтверждения от пользователя о решении запроса. В случае отсутствия ответа от пользователя о завершении запроса в течение 5 рабочих дней с даты направления решения, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать сам пользователь, 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 Back-END	Java, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes, опыт работы со Spring Framework (Spring boot, Spring Cloud), с брокерами	3

		сообщений (Kafka или RabbitMQ) и PostgreSQL	
2	Разработка Front - END	Angular, знания Git/Docker, REST API, JSON, XML	2
6	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, навыки проведения ручного и нагрузочного тестирования, опыт тестирования REST сервисов, опыт работы с системой версионного контроля git (бранчи, пулл-реквесты и тд.), знание инструментов автоматизации тестирования Web приложений - Java, Selenium/Selenide, Cucumber, RestAssured	1 — для ручного тестирования; 1 — для автоматического тестирования
7	Специалисты службы технической поддержки	JIRA, Confluence, опыт удалённой технической поддержки пользователей, знание работы ПО «Облачная касса»	7

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Общества с ограниченной ответственностью «Русэкспертиза» (ИНН: 7703543885, ОГРН: 1057746342543), оказывающей услуги по гарантийному обслуживанию, технической поддержке и модернизации программного обеспечения на основании Договора на оказание услуг по гарантийному обслуживанию, технической поддержке и модернизации ПО «Облачная касса» (Договор на оказание услуг по гарантийному обслуживанию, технической поддержке и модернизации программного обеспечения № РЭ/0601/2022 от 01 июня 2022 года).

4 Контактная информация правообладателя ПО «Облачная касса»

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице (правообладателе):

- **Название компании:** АО «ЭСК»
- **Юр. адрес:** 115114, г. Москва, Кожевнический проезд, дом 3, этаж 4, помещение 1, комната 5
- **ОГРН:** 1037739495265
- **ИНН:** 7709364346

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://www.1-ofd.ru/>
- **Телефон:** 8 (495) 221 08 40
- **Email:** info@1-ofd.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 117587, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 125, стр. 16

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 603000, г. Нижний Новгород, ул. Белинского, д. 11/66

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 115114, г. Москва, Кожевнический проезд, дом 3, этаж 4, помещение 1, комната 5

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 117587, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 125, стр. 16