

**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 «Первый.ОФД»**

# 1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Первый.ОФД» (далее – ПО), включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл ПО, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Первый.ОФД» поставляется пользователям (заказчикам, клиентам) в формате облачного решения (Интернет-сервиса) — ПО «Первый.ОФД» и его данные размещаются на серверах Правообладателя ПО. 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. После завершения процедуры регистрации и оплаты услуги по предоставлению доступа к ПО пользователь получает возможность использовать его в соответствии с его функциональным назначением.

Для контроля версий ПО «Первый.ОФД» 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.

Обновление версий ПО производится по мере выпуска новых версий.

## Информация о совершенствовании ПО

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

С выпуском новой версии ПО Правообладатель ПО сопровождает ее следующими документами, которые публикуются на сайте Правообладателя ПО в разделе «База знаний»:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Первый.ОФД».
- 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 «Первый.ОФД», могут быть исправлены двумя способами:

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

В случае возникновения неисправностей в ПО «Первый.ОФД» 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**

Правообладатель предоставляет поддержку в объеме, предусмотренном договором. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу пользователей в ПО «Первый.ОФД».

### **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 службы поддержки по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
4. Правообладатель ПО предоставляет пользователю варианты решения возникшей проблемы в соответствии с содержанием запроса.
5. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО 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 Заккрытие 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 «Первый.ОФД» с завершением запроса, запрос возвращается в работу и его выполнение возобновляется.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого, только после получения Правообладателем ПО 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. Заккрытие запроса может инициировать сам пользователь, если надобность в ответе на запрос пропала.

### **3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла**

Информация о персонале для поддержания жизненного цикла ПО, в том числе для устранения неисправностей, совершенствовании, поддержке приведена ниже.

Таблица 1 Персонал и компетенции

№	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 сообщений (Kafka или RabbitMQ) и PostgreSQL	3
2	Разработка Front-END	Angular, знания Git/Docker, REST API, JSON, XML	2
3	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 —ручное тестирование; 1 — автоматическое тестирование
4	Техническая поддержка	JIRA, Confluence, опыт удалённой технической поддержки пользователей, знание работы ПО «Первый.ОФД»	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 «Первый.ОФД» на основании Договора на оказание услуг по гарантийному обслуживанию, технической поддержке и модернизации ПО «Первый.ОФД» (Договор на оказание услуг по гарантийному обслуживанию, технической поддержке и модернизации программного обеспечения № ЭСК/1201/2024 от 01.12.2024г.).

## 4 Контактная информация правообладателя ПО

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице (правообладателе):

- **Название компании:** Акционерное общество «Энергетические системы и коммуникации»
- **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](mailto:info@1-ofd.ru)

### **График работы службы технической поддержки:**

- Круглосуточно (пн, вт, ср, чт, пт, сб, вс)

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

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 603000, г. Нижний Новгород, ул. Короленко, д. 196

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 115114, г. Москва, Кожевнический проезд, дом 3

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