

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ

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

Программа для ЭВМ
«Вектор Города»

№	ОГЛАВЛЕНИЕ:	№листа :
1	Введение	3
2	Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	3
2.1.	Информация о совершенствовании ПО	4
2.2.	Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
3	Регламент технической поддержки	5
3.1.	Условия предоставления услуг технической поддержки	5
3.2.	Каналы доставки запросов в техническую поддержку	5
3.3.	Выполнение запросов на техническую поддержку	5
3.4.	Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	5
3.5.	Закрытие запросов в техническую поддержку	6
3.6.	Персонал для поддержания жизненного цикла	6
3.6.1.	Сотрудники и компетенции у правообладателя	6
4.	Контактная информация производителя программного продукта	6
4.1.	Юридическая информация	6
4.2.	Контактная информация службы технической поддержки	6

2.1. Информация о совершенствовании программного обеспечения

В случае если в процессе эксплуатации увеличивается число подключаемых камер, датчиков, контроллеров, транспортных зон, остановочных павильонов, интеграций с городскими системами или иных источников данных, а также при росте объемов телеметрии и видеопотоков, по мере необходимости необходимо корректировать аппаратные мощности (дисковые квоты, число ядер процессора, объем оперативной памяти). В целом как при вертикальном, так и при горизонтальном масштабировании, обновления программного обеспечения происходит без остановки сервиса.

Обновление 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 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 Платформы;
- Обновления руководства пользователя и администратора;

Функционал программного обеспечения постоянно совершенствуется, расширяется и модернизируется, благодаря обратной связи с Пользователями (Заказчиками). Целью расширения функционала является повышение эффективности общей работы ПО.

2.2. 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. Регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка осуществляется бесплатно в течении всего гарантийного срока. Гарантийный срок программного обеспечения «Вектор Города» - 12 месяцев со дня ввода в эксплуатацию.

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. Способы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы в техническую поддержку направляются заказчиком по электронной

почте и/или принимаются по телефонной линии службы поддержки, и/или со страницы официального сайта разработчика: <https://krammert.ru/software>

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Для эффективности и оперативности решения вопросов 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

Запросы в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

3.4.1. Каждому запросу присваивается номер для учета, назначается исполнитель;

3.4.2. Служба технической поддержки сообщает Заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.

3.4.3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно

установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по

выполнению запроса документируются в специальном журнале учета.

3.4.4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

3.4.5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5. Закрытие запросов – заявок 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 исполненным. Исполнение и 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 ООО «Краммерти»

№	Направление	Компетенции	Кол-во сотрудников
1	Разработка и тестирование	NextJS, HTML, CSS, Python, JS, Django, Node.js, ReactJS, SQL, Docker	2
2	Специалист службы технической поддержки		1

4. Контактная информация производителя

4.1. Юридическая информация

Наименование компании разработчика и правообладателя:
Общество с ограниченной ответственностью «КРАММЕРТИ»
Юридический и почтовый адрес: 628412, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Сургут, ул. Энергетиков, 31/33
ОГРН: 1238600005160;
ИНН: 8602310773;
КПП: 860201001

4.2. Контактная информация службы технической поддержки:

Сайт – страница технической поддержки: <https://krammerti.ru/software>
Телефон: +7(911) 790-79-55
Email: krammerti@yandex.ru

Адрес размещения разработчиков, службы поддержки ООО «Краммерти» и серверов: 628400, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, город Сургут, ул. Юности, 8;
Почтовый адрес: 628412, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, г. Сургут, ул. Энергетиков, 31/33