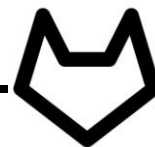




**Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и  
совершенствование, а также  
информацию о персонале,  
необходимом для обеспечения  
такой поддержки, программы для  
ЭВМ "ИМС СФЕРА"**

++++  
++++  
++++  
++++  
++++  
++++  
++++



## 1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ "ИМС СФЕРА" (далее – Программа), включая регламент технической поддержки.

## 2 Жизненный цикл Программы, включая информацию о совершенствовании

Программа для ЭВМ «ИМС СФЕРА» поставляется заказчику (покупателю/клиенту) следующим образом: Программа устанавливается (в том числе предустанавливается) на оборудование, вместе с которым поставляется заказчику (покупателю/клиенту) в формате встроенного (встраиваемого) программного обеспечения.

Процессы жизненного цикла (ЖЦ) Программы направлены на достижение следующих целей:

- расширение функциональных и нефункциональных возможностей Программы;
- улучшение качества Программы;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Основными процессами ЖЦ Программы являются:

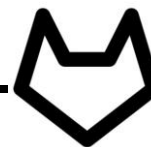
- анализ требований программных средств;
- проектирования архитектуры программных средств;
- разработка и сборка программных средств;
- тестирование программных средств;
- документирование функциональности программных средств;
- эксплуатация программных средств.

Основные процессы ЖЦ Программы обеспечиваются участием сотрудников Правообладателя (направление Технической поддержки, направление Тестирования, направление Системного анализа, направление Системной инженерии и разработки, направление Системная архитектура). Качественное поддержание всех этапов ЖЦ обеспечивает максимальный эффект от использования Заказчиками (покупателями/клиентами).

Для контроля версий Программы каждый релиз имеет свой номер вида «X.Y.Z», где X — поколение ПО, Y — рефакторинг модуля, а Z — номер обновления для указанной версии.

### 2.1 Информация о совершенствовании Программы

Программа планомерно развивается. В рамках работ по проекту закладываются задачи для функционального и нефункционального развития



как со стороны Правообладателя Программы, так и представителями Заказчиков (покупателей/клиентов).

Заказчики (покупатели/клиенты) могут передавать свои предложения по усовершенствованию Программы посредством запросов с использованием контактов технической поддержки, указанных в нижней части настоящего документа. Каждый такой запрос рассматривается на предмет целесообразности и эффективности. Заказчик (покупатель/клиент) получит обратную связь по итогу рассмотрения своего предложения по усовершенствованию Программы.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в ближайшую запланированную версию Программы будут внесены соответствующие изменения. Процесс обновления Программы включает:

- выполнение предварительного резервного копирования;
- получение обновленной версии Программы;
- непосредственное обновление Программы;
- перезапуск Программы.

При выпуске новой версии Программы Правообладатель сопровождает её обновленной версией документации.

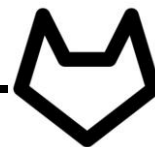
## **2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Программы**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Правообладателю Программы 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 Программы 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 Программы.



## **3 Типовой регламент технической поддержки**

### **3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого Заказчика (покупателя/клиента) в рамках приобретенного комплексного пакета технической поддержки Программы. В приоритетном режиме рассматриваются запросы, связанные с проблемами, блокирующими работу Программы.

### **3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку направляются по контактам, указанным в нижней части настоящего документа.

### **3.3 Регистрация запросов на техническую поддержку**

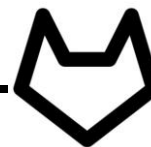
Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы. Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии).

### **3.4 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. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Правообладателя Программы по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
3. Правообладатель Программы предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя Программы для своевременного решения запроса.



## 3.5 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 Правообладателем Программы подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым.

## 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя Программы.

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО	Опыт разработки встраиваемых приложений. Знание: Python, C, Visual Studio Code или аналогичный редактор, GIT, bash, Linux.	2
2	Техническая поддержка	Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	1

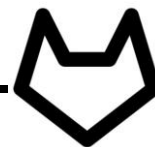
Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "СМЭЛ".

## 4 Контактная информация Правообладателя программы для ЭВМ

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "СМЭЛ"



- Юр. адрес: 115409, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОСКВОРЕЧЬЕ-САБУРОВО, УЛ КОШКИНА, Д. 11, К. 2
- ОГРН: 1247700570985
- ИНН: 9724200219

## **4.2 Контактная информация службы технической поддержки**

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

- Сайт: <http://smel.ooo/software>
- Телефон: +7 916 373-69-34
- e-mail: [support@smel.ooo](mailto:support@smel.ooo)

График работы службы технической поддержки: с 10:00 по 19:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

## **4.3 Размещение инфраструктуры и персонала Правообладателя**

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: РФ, 115409, г. Москва, ул. Кошкина, д. 11, корп. 2.

Фактический адрес размещения разработчиков: РФ, 115409, г. Москва, ул. Кошкина, д. 11, корп. 2.

Фактический адрес размещения службы поддержки: РФ, 115409, г. Москва, ул. Кошкина, д. 11, корп. 2.

Фактический адрес размещения серверов: РФ, 115409, г. Москва, ул. Кошкина, д. 11, корп. 2.