

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

Оглавление

1 Введение	3
2 Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект»	3
3 Информация о совершенствовании ПО	5
3.1. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	6
4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	6
5 Персонал для поддержания жизненного цикла	7
5.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя	7
6 Контактная информация производителя программного продукта	7
6.1 Юридическая информация	7
6.2 Контактная информация службы технической поддержки	8

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект».

2 Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект»

ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» поставляется заказчику (пользователю) следующим способом:

Облачное решение — ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» и ее данные размещаются на серверах компании ООО «Селектел». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий каждый релиз каждого микросервиса, из которых состоит ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» имеет свой номер вида v.0.0.N, где N - номер версии.

Версионность всего ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» целиком устанавливается организационно-распорядительными документами Правообладателя, ООО Бизнес Коннект.

Поддержание жизненного цикла ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» обеспечивается за счет сопровождения ПО, включающего в себя следующие процессы:

- Техническая поддержка пользователей ПО;
- Исправление ошибок в работе ПО;
- Проведение модернизации ПО в соответствии с собственным планом доработок и по запросам пользователей;
- Резервное копирование и при необходимости восстановление данных в ПО.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы ПО: обращение по электронной почте, обращение по телефону, инструкция пользователя, проведение вебинаров по запросу отдельных пользователей;

- Обновление ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект»;
- Устранение ошибок в работе ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект».

Сопровождение и Обновление ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением;
- Обеспечение корректного функционирования ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» и дальнейшего развития её функционала;
- Обеспечение осуществления консультирования пользователей по вопросам работы ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» и технической поддержки пользователей;
- Внедрение новых функций ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект».

Жизненный цикл ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

Информация о совершенствовании ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект»

ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка на вычислительные мощности, обновляется интерфейс. В рамках модернизации ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» правообладатель осуществляет следующие действия:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект»;
- выявление ошибок в работе ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект»;
- исправление ошибок, выявленных в работе ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект»;
- изменение ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» в связи с изменениями в законодательстве.

3 Информация о совершенствовании ПО

При 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 проводятся без остановки или при частичной остановке сервиса.

При горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы), идентичные ранее развернутым. Эти работы проводятся без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемых файлов приложения и его конфигурационных файлов. При этом происходит запуск нового экземпляра приложения параллельно действующему, затем переключение обращений API-вызовов на новый экземпляр приложения, затем остановка старого экземпляра приложения. При этом остановка сервиса для операторов или потребителей API-вызовов не происходит за счет использования балансировщиков запросов, элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект».
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект» требованиям рынка и добавление требуемых пользователями функций.

3.1. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект», 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 системе 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.

4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в доработке, пользователь направляет запрос в службу поддержки. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос может быть направлен следующими способами:

По телефону: 8-800-222-42-14

По электронной почте: help@vtbconnect.ru

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в ПО у одного 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.

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО «Платформа электронной коммерции Бизнес Коннект». После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по

запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

Все запросы рассматриваются 5 дней в неделю в рабочее время (с 9 до 18 часов, Егоре GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются в течение 24 часов с момента обращения.

5 Персонал для поддержания жизненного цикла

5.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Python 3.7-3.11, Django, Flask, FastAPI, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	3
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, React	3
3	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, ручного тестирования	3
4	Дизайнер UX/UI		1
5	Специалисты службы технической поддержки		2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО БИЗНЕС КОННЕКТ.

6 Контактная информация производителя программного продукта

6.1 Юридическая информация

Информация о правообладателе ПО:

- **Название компании:** ООО Бизнес Коннект.
- **Адрес:** 191144, г. Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, д. 11, лит. А, офис А409
- **ОГРН:** 1197847081156
- **ИНН:** 7842170479

6.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Телефон:** 8-800-222-42-14
- **Email:** help@vtbconnect.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, Москва, ул. Берзарина, д. 36 стр. 3

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 123242, г. Москва, пер. Капанова, д. 3, стр. 2, офис 108

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 123242, г. Москва, пер. Капанова, д. 3, стр. 2, офис 108

Фактический адрес размещения серверов: Россия, Москва, ул. Берзарина, д. 36 стр. 3