

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

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «MetaLens», включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «MetaLens» может быть поставлено пользователю (заказчику, клиенту) двумя способами:

1. Облачное решение — ПО «MetaLens» и его данные размещаются на серверах компании ООО «Смартком». При поставке решения заказчику производится создание необходимых для заказчика учётных записей, после чего заказчику предоставляются учетные данные для доступа к облачному сервису.
2. Серверное решение — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «MetaLens» на вычислительных мощностях заказчика.

Выпуск стабильных версий производится при необходимости.

Информация о совершенствовании ПО

При потребности в масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые ресурсы, число процессорных ядер, объем оперативной памяти, а также ресурсов GPU). Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервисов ПО.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленная документация.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

ПО обладает модульной архитектурой, допускающей подключение дополнительных компонентов. Порядок расширения функционала определяется правообладателем ПО на основе внутренних регламентов и договоров, заключенных с заказчиком. Подключение любого стороннего программного обеспечения, не входящих в официальный дистрибутив ПО и не прошедших проверку Правообладателем на совместимость, осуществляется заказчиком самостоятельно. Правообладатель не гарантирует работоспособность ПО и не несет ответственности за убытки, возникшие в результате использования заказчиком модифицированных версий ПО или подключения/использования стороннего ПО без письменного согласования с Правообладателем.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

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

При обнаружении неисправностей в работе ПО, а также при возникновении потребности в его доработке или адаптации, Заказчик направляет Правообладателю запрос в согласованной форме посредством согласованного способа. Запрос должен содержать следующую информацию:

- тему запроса (краткая суть проблемы или пожелания);
- детализированное описание проблемы (либо описание требуемых изменений функционала);
- подробную методику (сценарий) воспроизведения проблемы или некорректного поведения ПО с указанием последовательности действий пользователя;
- системные логи (журналы событий) за период возникновения сбоя при их наличии;
- скриншоты экранов (при наличии визуальных проявлений ошибки, сбоя или некорректного отображения данных);

- информацию об окружении (версия браузера / операционной системы / иные сведения об инфраструктуре заказчика, влияющие на работу ПО), если это применимо к условиям эксплуатации.

Предоставление перечисленных данных является обязанностью Заказчика и служит основанием для начала диагностики и принятия решения о необходимости доработок. Правообладатель вправе запросить уточняющие сведения, если предоставленной информации недостаточно для идентификации проблемы. Срок рассмотрения запроса исчисляется с момента получения Правообладателем полного комплекта запрошенных данных.

Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент — произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- Проблема — сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- Запрос на обслуживание — запрос на предоставление информации;
- Запрос на развитие — запрос на проведение доработок ПО.

Сроки выполнения запросов определяются в зависимости от их сложности и загруженности службы поддержки. Ориентировочные сроки могут быть сообщены заказчику при регистрации запроса.

Типовой регламент технической поддержки

1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Каналы доставки и форма подачи обращения определяются условиями, прописанными в индивидуальном договоре с Заказчиком. Контактные данные технической поддержки указаны в нижней части настоящего документа.

3. Выполнение 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.

4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
- Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный в автоматическом или ручном режиме при его регистрации.
- Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Правообладателя ПО по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
- Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО для своевременного решения запроса.

5. Заккрытие 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 ПО подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. При этом Правообладатель направляет заказчику уведомление о планируемом закрытии запроса за 2 рабочих дня до истечения указанного срока. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Модернизация ПО и гарантийное обслуживание ПО	Java, Spring Boot, Groovy/Grails, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes, Angular	2
2	Управление проектами и требованиями	- Высшее образование техническое (информационные системы, прикладная информатика); - Опыт управления проектами по разработке и модернизации ПО, анализа и декомпозиции требований для распределенных ИТ-систем; - Навыки моделирования бизнес-процессов (BPMN 2.0) и описания интеграционного взаимодействия (OpenAPI/Swagger); - Опыт работы с релизными циклами CI/CD и управление зависимостями в микросервисной архитектуре.	2
3	Техническая поддержка	- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные	1

		технологии; - Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	
--	--	---	--

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

Контактная информация правообладателя ПО

1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «Смартком»

Юр. Адрес: 111250, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЛЕФОРТОВО, УЛ СОЛДАТСКАЯ, Д. 10, К. 2, КВ. 83

ОГРН: 1187746014026

ИНН: 7725414202

2. Контактная информация службы технической поддержки

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

Сайт: <https://metalens.ru>

Телефон: +7 (495) 258 89 18

Email: metalens@team.smartcom.msk.ru

График работы службы технической поддержки: Пн-Пт: с 9:00 до 18:00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 108811, Москва, шоссе Киевское, километр 22-й, дом 4, строение 1, помещение 1, Блок Б, Офис 611Б/1

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 108811, Москва, шоссе Киевское, километр 22-й, дом 4, строение 1, помещение 1, Блок Б, Офис 611Б/1

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 108811, Москва, шоссе Киевское, километр 22-й, дом 4, строение 1, помещение 1, Блок Б, Офис 611Б/1

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 108811, Москва, шоссе Киевское, километр 22-й, дом 4, строение 1, помещение 1, Блок Б, Офис 611Б/1