Общество с ограниченной ответственностью
"УЦ ДПО “ИНТЕРКАЧЕСТВО”

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Трудекс.pro»
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

1 Общие сведения

1.1 Сведение о документе

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения “ТРУДЕКС” (далее ПО), в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, о совершенствовании ПО (модификации, модернизации), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки.

1.2 Сведения о программном обеспечении

Платформа предназначена для использования пользователями, имеющими мобильное устройство (смартфон или планшетный компьютер), ноутбук или стационарный компьютер и доступ в сеть Интернет для контроля за положением дел в охране труда предприятия.

2 Описание процессов жизненного цикла ПО

2.1 Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО “ТРУДЕКС” включает в себя следующие процессы:

- Устранение неисправностей в работе ПО;
- Совершенствование ПО;
- Оказание технической поддержки.

Цели поддержания процессов жизненного цикла достигаются путем:

- Консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации по различным каналам связи;
- Уведомления и обеспечения Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
- Обеспечения Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

2.2 Устранение неисправностей ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет запрос Производителю ПО. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание).

Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, исправляются путем обновления ПО и предоставления обновленной версии Заказчику.

Организация процесса, направленного на устранение неисправностей, включает:

1. Получение обратной связи по результатам промышленной эксплуатации;
2. Приоритезация исправлений и доработок;
3. Планирование доработок и их имплементация;
4. Развертывание ПО на тестовый контур выбранным методом;
5. Тестирование функционала;
6. Получение обратной связи;
7. Разработка и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации;
8. Развертывание ПО на промышленный контур выбранным методом.

2.3 Совершенствование ПО

Совершенствование ПО “ТРУДЕКС” осуществляется в соответствии с дорожной картой Производителя по развитию ПО (продукта) и включает разработку нового функционала либо плановую доработку существующего функционала. Дорожная карта развития продукта формируется на основе запросов на доработку со стороны Заказчиков.

Организация процесса, направленного на совершенствование ПО “ТРУДЕКС”, включает:

1. Проведение научно-исследовательских и конструкторских работ;
2. Мониторинг изменений репозиториев компонентов с открытым исходным кодом, изучение best practices используемых и смежных компонентов;
3. Оценка рисков имплементации изменений;
4. Планирование и реализация доработок;
5. Развертывание ПО на тестовый контур выбранным методом;
6. Тестирование функционала;
7. Получение обратной связи;
8. Разработка и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации;
9. Развертывание ПО на промышленный контур выбранным методом.

2.4 Обеспечение поддержки ПО

Организация процесса, направленного на обеспечение поддержки ПО “ТРУДЕКС”, включает:

1. Создание и поддержание лабораторной и тестовой инфраструктуры;
2. Актуализация эксплуатационной и сопроводительной документации;
3. Проведение демонстрационных и обучающих презентаций;
4. Консультация пользователей по определенным каналам связи;
5. Проведение пуско-наладочных работ, отладка компонентов в случае необходимости и/или договоренностях в рамках договора.

2.4.1 Условия предоставления услуг технической поддержки ПО

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

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила о том, что 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;
- технические детали.

2.4.2 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
2. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса

2.4.3 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 исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3 Информация о персонале для поддержания жизненного цикла

3.1 Персонал для поддержания (обеспечения) жизненного цикла ПО у Правообладателя ПО

№	**Направление**	**Компетенции**	**Количество сотрудников**
1	Разработка и изменение ПО, включая гарантийное обслуживание и модернизацию ПО	Опыт разработки встраиваемых приложений. Знание: PHP,JS,Docker, Visual Studio Code или аналогичный редактор, GIT, bash, Linux.	4

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО "MACHAON"

3.2 Персонал для поддержки функционирования ПО у Заказчика. Для эксплуатации ПО “ТРУДЕКС” выделяют следующие роли персонала:

- Системный администратор;
- Оператор;

3.2.1 Обязанности персонала Заказчика по поддержке работоспособности ПО

Основными обязанностями системного администратора:

- Знание общих принципов работы ПО;
- Сбор данных о работе ПО, его компонентов и об ошибках в случае их возникновения;
- Настройка и мониторинг работоспособности системного и базового ПО;
- Мониторинг работоспособности комплекса технических средств (серверов, клиентских оконечных устройств);
- Ведение учетных записей для персонала, допущенного к управлению и мониторингу работы ПО.

Основными обязанностями оператора:

- Знание общих принципов работы ПО, взаимодействия его компонентов;
- Настройка и эксплуатация ПО;
- Сбор данных о работе ПО, его компонентов и об ошибках в случае их возникновения;

3.2.2 Требования к компетенции персонала Заказчика

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с операционными системами семейства Linux.

4 Юридическая информация

Название компании – производителя и правообладателя ПО: ООО "Медиа-Сервис".

- Юр. адрес: 610020, Кировская область, город Киров, Московская ул, д. 25г
- ОГРЮЛ/ОГРН: 1024301348268
- ИНН: 4345011120

Контактная информация службы технической поддержки ООО "Медиа-Сервис"

- Сайт: https://machaon.ru/
- Email: info@machaon.ru

График работы службы технической поддержки:

Рабочие дни, с 9.00 до 18.00.

Фактический адрес размещения разработчиков: 610020, Кировская область, город Киров, Московская ул., д. 25г

Фактический адрес размещения службы поддержки: 610020, Кировская область, город Киров, Московская ул,. д. 25г