



Общество с ограниченной ответственностью «Внедрение научных исследований и инноваций в органическом синтезе»  
(ООО «ВНИОС»)

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

## Содержание

1	Введение.....	3
2	Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО .....	4
2.1	Информация о совершенствовании ПО .....	4
2.2	Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО .....	5
3	Типовой регламент технической поддержки.....	6
3.1	Условия предоставления услуг технической поддержки .....	6
3.2	Каналы доставки запросов в техническую поддержку .....	6
3.3	Выполнение запросов на техническую поддержку .....	6
3.4	Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки .....	6
3.5	Закрытие запросов в техническую поддержку.....	6
3.6	Персонал для поддержания жизненного цикла.....	7
4	Контактная информация правообладателя ПО .....	8
4.1	Юридическая информация .....	8
4.2	Контактная информация службы технической поддержки .....	8

## **1 Введение**

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

## **2 Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО**

ПО «ТЕРРАСУГ МБ» поставляется пользователю (заказчику, покупателю, клиенту) в формате облачного решения - ПО «ТЕРРАСУГ МБ» и его данные размещаются на серверах Правообладателя ПО - ООО «ВНИОС». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «ТЕРРАСУГ МБ» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели.

### **2.1 Информация о совершенствовании ПО**

При потребности в 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, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

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

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену контейнера с экземпляром ПО со всеми используемыми библиотеками и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском 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.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

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

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 его доработке, заказчик направляет Правообладателю 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 ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

### **3 Типовой регламент технической поддержки**

#### **3.1 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.

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

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок. Запросы на техническую поддержку отправляются заказчиком с использованием контактных данных, указанных в нижней части настоящего документа.

#### **3.3 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.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали (при отправке из личного кабинета).

#### **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. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Правообладателя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
4. Правообладатель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя 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.

Завершённый 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 авто-

ТЕРРАСУГ МБ

матически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

### **3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла**

*Таблица 3.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя*

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Python, Flask, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Docker	2
2	Разработка WEB приложения	JavaScript	2
3	Разработка интеграционных решений	Python, Redis, RabbitMQ	2
4	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
5	Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none"><li>- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии;</li><li>- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи;</li><li>- Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов;</li><li>- Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация);</li><li>- Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.</li></ul>	4

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО – Общество с ограниченной ответственностью «Внедрение научных исследований и инноваций в органическом синтезе» (ООО «ВНИОС»).

## **4 Контактная информация правообладателя ПО**

### **4.1 Юридическая информация**

Информация о юридическом лице компании:

**Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью «Внедрение научных исследований и инноваций в органическом синтезе»

**Юр. адрес:** 109240, г.Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Таганский, ул Николоямская, д. 13, стр. 2, помещ. 1Н/8.

**ОГРН:** 1047796105807

**ИНН:** 7709531004

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

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

**Сайт:** <https://terrasug.vnios.ru/>

**Телефон:** +7-495-225-22-55

**Email:** service@vnios.ru

**График работы службы технической поддержки:**

с 10:00 до 18:00 МСК в будние дни

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 109240, город Москва, улица Николоямская, д. 13 стр. 2

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 109240, город Москва, улица Николоямская, д. 13 стр. 2

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 109240, город Москва, улица Николоямская, д. 13 стр. 2

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 109240, город Москва, улица Николоямская, д. 13 стр. 2