

**Описание жизненного цикла программного
обеспечения «Личный кабинет Оператора товарных
поставок ТЭК» (ЛК ОТП ТЭК)**

1. Введение

Данный документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Личный кабинет Оператора товарных поставок ТЭК» (далее - ПО): выпуск новых версий ПО, устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование (развитие) программного обеспечения, а также информацию о персонале, который необходим для обеспечения технической поддержки ПО в процессе эксплуатации.

2. Выпуск новых версий ПО

Новые версии ПО выходят периодически, в зависимости от накопленных изменений (исправление ошибок, новый функционал).

Также возможны внеплановые релизы в связи с:

1. Критическими ошибками;
2. Законодательными изменениями;
3. Предписаниями и требованиями Центрального Банка России;
4. Выпуском новых нормативных и правовых изменений направленных на работу компаний в сфере ИТ (включая решения профильных министерств, таких как Минцифры);
5. Прочими изменениями, принятыми на уровне Правительства РФ.

В иных случаях, модификация кода программного обеспечения проводится в рамках доработок по запросам пользователей данного ПО.

3. Сопровождение и устранение неисправностей ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счёт сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по электронной почте).

В рамках сопровождения ПО оказываются следующие услуги:

- Техническая поддержка пользователей программы посредством обработки обращений, поступивших на адрес электронной почты;
- Помощь в поиске и устранении проблем, возникших в процессе эксплуатации программы;
- Консультации пользователей по вопросам эксплуатации;
- Модернизация и совершенствование ПО.

При выявлении неисправности в работе ПО, пользователь сообщает разработчику ПО информацию об ошибке, используя каналы связи, указанные в договоре между пользователем и разработчиком ПО. Разработчик ПО, проводит анализ обращения. Если ошибка подтверждена, определяет ее критичность. Для критичных ошибок, оперативно подготавливается и выпускается новая версия ПО. Исправление некритичных ошибок включается в накопительное обновление. Если же ошибка не была подтверждена, то пользователю ПО оказывается консультация по работе с ПО.

4. Совершенствование (развитие) ПО

Пользователь ПО сообщает разработчику ПО предложения по улучшению ПО, используя каналы связи, указанные в договоре между пользователем и разработчиком ПО. Так же, собирается информация из внутренних внешних источников, которая может повлиять на развитие ПО. Проводится анализ полученной информации, расставляются приоритеты по задачам. В зависимости от важности и срочности изменений, доработки могут пойти в ближайший релиз ПО, либо в последующие релизы.

5. Техническая поддержка ПО и эксплуатирующий персонал

К обслуживанию ПО допускается эксплуатирующий персонал, ознакомленный с эксплуатационной документацией и обладающий следующей квалификацией:

- умение работать с основными утилитами операционной системы: архиваторы, дисковые, сетевые, системные утилиты, утилиты диагностики;
- навыки диагностирования сбоев программных и аппаратных средств, навыки устранения сбоев и их последствий;
- базовые навыки администрирования операционных систем (рекомендуется RedOS);
- базовые навыки администрирования СУБД (рекомендуется MariaDB);
- базовые навыки администрирования веб-серверов (рекомендуется Apache).

Требования к квалификации в рамках определенных классов и версий инфраструктурного ПО (операционные системы, СУБД, веб-сервера) зависят от выбранного на этапе установки инфраструктурного ПО. В списке выше даны уточнения по требованиям к квалификации персонала в соответствии с рекомендуемым к установке инфраструктурным ПО.

Работоспособность клиентской и серверной частей ПО поддерживается сотрудниками ООО «ОТП ТЭК».

5.1. Средства коммуникации со службой поддержки

Техническая поддержка ПО осуществляется при обращении по следующим контактными данным:

тел. +7 (495) 931-99-90 (доб. 1009), электронная почта e.volkovich@otptek.ru

5.2. Режим работы службы поддержки

Регламентное время работы службы поддержки – промежуток времени, исчисляемый в полных астрономических часах, отводимый на устранение инцидента и оказание консультаций в зависимости от Приоритета. Временной период устанавливается с 9:00 до 18:00 по Московскому времени (в пятницу – с 9:00 до 16:45).

5.3. Данные о персонале, задействованном в процессе технической поддержки

В процессе технической поддержки ПО задействованы следующие специалисты:

Роль	Квалификация	Количество
Руководитель направления	Senior	1
Программист/тестировщик	Middle	1

В компетенцию специалиста поддержки ПО входит консультация по:

1. проблемам при использовании продукта;
2. форматно-логическому контролю пользовательских действий;
3. вопросам по корректному использованию интерфейса пользователя.

5.4. Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс технической поддержки

Техническая поддержка ПО ведется по адресу:
197198, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Введенский, пр-кт Добролюбова, д. 11, литера Е, помещ. 1-Н, офис 46