



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, платформы «Цифровая платформа ЭКО Россия»



Содержание

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта	3
3. Информация о совершенствовании ПО"	4
4. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
5. Типовой регламент технической поддержки	5
5.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	5
5.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	5
5.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	5
5.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	5
5.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	6
5.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	6
6. Контактная информация производителя программного продукта	7
6.1 Юридическая информация	7
6.2 Контактная информация службы технической поддержки	7



1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла «Цифровая платформа ЭКО Россия», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта

Платформа «Цифровая платформа ЭКО Россия» может быть поставлена заказчику двумя способами:

1. **Серверное решение** – заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки «Цифровая платформа ЭКО Россия» на локальных серверах заказчика.
2. **Облачное решение** – «Цифровая платформа ЭКО Россия» и ее данные размещаются на серверах компании «ММоторРА». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка платформы, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие Системы требованиям клиента, а также повышение эффективности.

Для контроля версий «Цифровая платформа ЭКО Россия» 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 исправлениям 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 без автоматического обновления версий «Цифровая платформа ЭКО Россия», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления «Цифровая платформа ЭКО Россия».

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для операторов или



потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

3. 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.

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

- Документ с описанием истории изменений платформы, в котором отражены изменения компонентов «Цифровая платформа ЭКО Россия».
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

4. 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 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.

5. Типовой регламент технической поддержки

5.1 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 на «Цифровой платформе ЭКО Россия».

5.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в онлайн-системе учета заявок «Цифровая платформа ЭКО Россия». Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя платформы «Цифровая платформа ЭКО Россия».

5.3 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).

5.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в онлайн-системе учета заявок «Цифровая платформа ЭКО Россия», 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



исполнителя по выполнению запроса документируются в онлайн-системе учета заявок «Цифровая платформа ЭКО Россия».

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

5.5 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.

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.

5.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

Таблица 5.1

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Java, Spring Boot, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Tomcat	2
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, Angular	1
3	Разработка гидромеханической модели	C/C++	1
4	Разработка интеграционных решений	Java, Apache Tomcat, RabbitMQ, Kafka	1
5	DevOPS	Инструментарии Maven, Git CI\CD	1
6	Тестировщики	Опыт разработки тест сценариев, знания отрасли	1



Сотрудники технической поддержки «Цифровой платформы ЭКО Россия» в количестве 5 человек являются штатными сотрудниками Правообладателя АО «ММоторРА», оформлены согласно ТК РФ.

Специалисты, соответствующие позициям 1-6 таблицы 5.1 и указанные в таблице 5.2, являются гражданами Российской Федерации, являются программистам-разработчиками «Цифровой платформы ЭКО Россия», не являются штатными сотрудниками Правообладателя АО «ММоторРА» и оказывают услуги согласно Договорам на оказание услуг:

Таблица 5.2

№	Сотрудник	Номер договора	Реквизиты
1	ИП Гуров П.В.	01/07-20	ОГРНИП 317583500018103 ИНН 580315268013
2	ИП Зверев М.С.	02/07-20	ОГРНИП 317583500012134 ИНН 583510649307
3	ИП Лапшин К.В.	03/07-20	ОГРНИП 317583500013575 ИНН 583410279155
4	ИП Самков И.В.	05/07-20	ОГРНИП 317583500016521 ИНН 590707380615
5	ИП Саяпин И.С.	06/07-20	ОГРНИП 317583500017984 ИНН 583514071440
6	ИП Тобольченко В.М.	07/09-20	ОГРНИП 317583500017932 ИНН 583703483810

6. Контактная информация производителя программного продукта

6.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: АО «ММоторРА».
- Юр. адрес: 125167, Москва, Ленинградский пр-т, д.37, корпус 3, э/пом/комн 4/VI/1
- ОГРН: 1197746569800.
- ИНН: 7724497340.

6.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- Телефон: +7 (985) 222-41-75



- E-mail: info@eco-platforma.ru
- E-mail: support@eco-platforma.ru
- Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 440513, Пензенская обл., Пензенский р-н, с. Засечное, ул. Семейная, дом 2
- Фактический адрес размещения разработчиков: 440513, Пензенская обл., Пензенский р-н, с. Засечное, ул. Семейная, дом 2
- Фактический адрес размещения службы поддержки: 125167, г. Москва, Ленинградский пр-т, д.37, корпус 3, э/пом/комн 4/VI/1
- Фактический адрес размещения серверов:
 - 600902, Владимирская обл., г. Владимир, ул. Энергетиков, 37, корп. 2;
 - 391434, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, 21;
 - 141004, Московская обл., г. Мытищи, Силикатная ул., д.19.