

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

# 1 Введение

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

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

ПО «Бизнес в плюсе» поставляется заказчику в формате облачного решения — ПО «Бизнес в плюсе» и его данные размещаются на серверах Правообладателя ПО. При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «Бизнес в плюсе» каждый релиз имеет свой номер. Номера присваиваются по очередности.

Обновление версий ПО производится по мере выпуска новых версий

### Информация о совершенствовании ПО

Функционал ПО постоянно расширяется. Целью расширения функционала является соответствие ПО новым требованиям пользователей и тенденциям рынка.

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 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.

С выпуском новой версии ПО Правообладатель ПО сопровождает ее документом с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО, Обновленной документацией, которые публикуются на сайте Правообладателя ПО.

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

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем обновления в личном кабинете

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.

## **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 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**

Контакты технической поддержки указаны в нижней части настоящего документа.

### **3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку**

Пользователь 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.

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот, видео;
- технические детали (при наличии)

### 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, назначается его приоритет.
2. Техническая поддержка сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия технической поддержки по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
4. Техническая поддержка предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию технической поддержке для своевременного решения запроса.

### 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После проверки и устранения ошибки запрос считается завершенным. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

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

### 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО, а также Техническая поддержка	JavaScript, PHP, Знание приложения, понимание процессов разработки	1

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация ПО осуществляются силами правообладателя ПО (ИП Ершов Александр Владимирович) - гражданином Российской Федерации Ярцевым Сергеем Евгеньевичем.

## 4 Контактная информация правообладателя ПО

### 4.1 Юридическая информация

Информация о правообладателе ПО:

ИП Ершов Александр Владимирович

ОРГНИП: 323237500051822

ИНН: 230813755404

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт [b-plus.pro](http://b-plus.pro)
- Телефон: +7 928 215-02-62
- Email: [hello@b-plus.pro](mailto:hello@b-plus.pro)

#### График работы службы технической поддержки:

- с понедельника по пятницу (включительно), за исключением официальных нерабочих праздничных дней, утвержденных Правительством РФ,
- с 09:00 до 18:00 (время московское).

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, Краснодарский край, г.Краснодар, п.Краснодарский, ул.Каневская, 13

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, Краснодарский край, г.Краснодар, п.Краснодарский, ул.Каневская, 13

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, Краснодарский край, г.Краснодар, п.Краснодарский, ул.Каневская, 13

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, Краснодарский край, г.Краснодар, п.Краснодарский, ул.Каневская, 13