

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
программы для ЭВМ
«Bankro.TECH 2.0»**

Оглавление

1	Введение	2
2	Жизненный цикл программного продукта	2
3	Типовой регламент технической поддержки	4
3.1	Условия предоставления технической поддержки	4
3.2	Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....	4
3.3	Выполнение запросов на техническую поддержку	4
3.4	Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	4
3.5	Заккрытие запросов в техническую поддержку.....	5
3.6	Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла.....	5
3.6.1	Сотрудники и компетенции у Правообладателя.....	5
3.6.2	Требования к компетенциям у Заказчика	6
4	Контактная информация производителя программного продукта.....	6
4.1	Юридическая информация.....	6
4.2	Контактная информация службы технической поддержки	6

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Bankro.TECH 2.0» (далее – программа, программный продукт, система), включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

Программа «Bankro.TECH 2.0» может быть предоставлена заказчику двумя способами:

1. **Облачное решение** – программа «Bankro.TECH 2.0» и ее данные размещаются на серверах компании «АКТИВБИЗНЕСТЕХНОЛОГИИ».
2. **Серверное решение** – заказчику предоставляется инструкция и ПО для установки программы «Bankro.TECH 2.0» на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий программы «Bankro.TECH 2.0» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято 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 по мере необходимости без автоматического обновления версий программы, установленных на стороне заказчиков. Заказчик сам управляет процессом обновления программы.

С выпуском новой версии программы производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений программы
- Обновленное руководство пользователя
- Обновленная инструкция по установке

Информация о совершенствовании программного продукта

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 остановкой сервиса.

Функциональность системы постоянно расширяется, источниками являются требования законодательства, обратная связь от текущих и потенциальных клиентов, бизнес-требования руководства. Целью расширения системы является соответствие требованиям законных и подзаконных нормативных актов (включая, но не ограничиваясь, Федеральный закон от 26.10.2002 № 127-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)»), а также повышения привлекательности системы для потенциальных клиентов.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного продукта

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного продукта, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов программного продукта в рамках релиза;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет запрос специалисту технической поддержки Правообладателя. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана или видео 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 программного продукта;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программного продукта.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления 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 платформе.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку направляются заказчиком по электронной почте.

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);

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 ООО «АБТ»
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным и находится в таком состоянии до

получения подтверждения 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 отпала.

3.6 Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у Правообладателя

Указанные сотрудники являются штатными сотрудниками Правообладателя Общества с ограниченной ответственностью «АКТИВБИЗНЕСТЕХНОЛОГИИ»

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	C#, net.core, PostgreSQL	4
2	Разработка Фронт-END	Angular	1
3	DevOPS	Инструментарии Jenkins, docker, GitLab CI\CD, PostgreSQL	1
4	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	2

3.6.2 Требования к компетенциям у Заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
1	DevOPS (разворачивание инфраструктуры)	Инструментарии Jenkins, Kubernetes, docker, GitLab CI\CD, PostgreSQL	1

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** Общество с ограниченной ответственностью «АКТИВБИЗНЕСТЕХНОЛОГИИ»
- **Юридический адрес:** 117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19
- **ОГРН:** 1177746502944
- **ИНН:** 7736303529

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно по электронной почте:

- Email: support@bankro.tech

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Орел, ул. Ломоносова, д. 6

Фактический адрес размещения службы поддержки: г. Москва, ул. Поклонная, д. 3, корп. 3

Фактический адрес размещения серверов: 141407 г. Химки, 74 км МКАД, владение 3.