

Программное обеспечение «Программа для подготовки исполнительной документации в строительстве «Cobalt»

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

Оглавление

Введение	3
1. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО 3	
1.1. Способы поставки ПО	3
1.2. Информация о совершенствовании ПО	3
1.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
2. Типовой регламент технической поддержки	4
2.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	4
2.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку	4
2.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	4
2.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	5
2.5. Закрытие запросов в техническую поддержку	5
2.6. Персонал для поддержания жизненного цикла	5
2.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя	5
2.6.2. Требования к компетенциям у Заказчика.....	6
3. Контактная информация производителя программного продукта.....	6
3.1. Юридическая информация.....	6
3.2. Контактная информация службы технической поддержки.....	6

Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программа для подготовки исполнительной документации в строительстве "Cobalt"» (далее – ПО «Cobalt»), включая регламент технической поддержки.

1. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

1.1. Способы поставки ПО

ПО «Cobalt» может быть поставлено Заказчику в форме облачного решения, т.е. ПО «Cobalt» и ее данные размещаются на серверах компании АО «Кобальт42». При поставке решения Заказчику производится первоначальная настройка программного обеспечения, после которой Заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «Cobalt» 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 3–6 месяцев с автоматическим обновлением версий ПО «Cobalt».

1.2. 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 программному обеспечению добавляются новые экземпляры программных модульных решений (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 программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

Документ с описанием истории изменений программного обеспечения, в котором отражены изменения компонентов ПО «Cobalt».

- ✓ Обновленные руководства пользователя.
- ✓ Функционал ПО «Cobalt» постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала может являться соответствие ПО «Cobalt» внесенным дополнениям к требованиям технического задания.

Интеграция может проводиться с клиентской частью ПО «Cobalt» для упрощения взаимодействия с различными данными подключаемых сторонних продуктов. При этом обработанные данные могут храниться как в самом ПО «Cobalt», так и отправляться после обработки в подключаемые сторонние ресурсы.

1.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «Cobalt», 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 «Cobalt», либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание), лог технологического журнала 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 программного обеспечения;
- ✓ запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- ✓ запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО «Cobalt».

2. Типовой регламент технической поддержки

2.1. 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 ПО «Cobalt».

2.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку отправляются Заказчиком на электронную почту info@Cobalt42.ru.

2.3. 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).

2.4. 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 ПО «Cobalt», 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 системе учета заявок ПО «Cobalt».
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.

2.5. 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.

2.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

2.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

Сотрудники и компетенции у правообладателя, № п/п	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Java, Kotlin	4
2	Разработка WEB приложения	Vue, HTML, CSS, JavaScript	2
3	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1

4	Системные аналитики	Опыт сбора и формализации требований Заказчика, постановка задач для разработки	3
5	UX/UI	Работа с пользовательским опытом, проектирование и тестирование интерфейса приложения Figma	1
6	DevOps	CI/CD. Контейнеризация, Kubernetes	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя АО «Кобальт42»

2.6.2. Требования к компетенциям у Заказчика

Пользователи ПО на стороне Заказчика должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

3. Контактная информация производителя программного продукта

3.1. Юридическая информация

Информация о производителе:

Название компании: Акционерное общество «Кобальт42».

Юр. адрес: 614095, Пермский край, г.о. Пермский, г. Пермь, ул. Мира, д. 45А

ОГРН: 1215900008092

ИНН: 5905068283

3.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

Сайт: <https://Cobalt42.ru/>

Email: info@Cobalt42.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 614095, Пермский край, г.о. Пермский, г. Пермь, ул. Мира, д. 45А

Фактический адрес размещения разработчиков: 614095, Пермский край, г.о. Пермский, г. Пермь, ул. Мира, д. 45А

Фактический адрес размещения службы поддержки: 614095, Пермский край, г.о. Пермский, г. Пермь, ул. Мира, д. 45А

Фактический адрес размещения серверов: 614095, Пермский край, г.о. Пермский, г. Пермь, ул. Мира, д. 45А