

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

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «MARKZNAK» (далее – ПО), включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл ПО, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «MARKZNAK» поставляется пользователям (заказчикам, клиентам) в формате облачного решения (Интернет-сервиса) — ПО «MARKZNAK» и его данные размещаются на серверах компании АО «Селектел».

Для контроля версий ПО «MARKZNAK» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий используется обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и сборки;
- Для версий с незначительными обновлениями используется обозначение «X.Y.Z», где Z — номер обновления.

Обновление ПО производится по мере выпуска новых версий.

Информация о совершенствовании ПО

Функционал ПО постоянно расширяется.

Развитие (совершенствование) ПО осуществляется в том числе с целью:

- соответствия требованиям пользователей;
- адаптации к изменениям законодательства Российской Федерации;
- соответствия требованиям системы «Честный Знак»;
- развития интеграций с внешними системами (ЭДО, маркетплейсы и др.);
- повышения производительности и стабильности ПО.

С выпуском новой версии ПО:

- обновляется функциональность;
- публикуются изменения;
- обновляется документация.

Обновление ПО осуществляется централизованно без необходимости действий со стороны пользователя.

При необходимости увеличения нагрузки производится горизонтальное масштабирование путем добавления вычислительных ресурсов.

Изменение конфигурации может производиться без остановки ПО за счет использования облачной инфраструктуры и механизмов балансировки нагрузки.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть устранены следующими способами:

- массовое обновление компонентов ПО;
- исправление ошибок в программном коде;
- корректировка конфигурации ПО;
- индивидуальная обработка обращений пользователей.

В случае возникновения неисправности пользователь направляет запрос в службу технической поддержки.

Запрос должен содержать:

- тему обращения;
- описание проблемы;
- по возможности скриншоты или иные материалы.

Типы запросов:

- инцидент - сбой у конкретного пользователя;
- критический инцидент - сбой, влияющий на работоспособность ПО;
- запрос на консультацию;
- запрос на доработку функционала.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления технической поддержки

Правообладатель предоставляет техническую поддержку в объеме, предусмотренном договором или пользовательским соглашением.

В приоритетном порядке обрабатываются обращения, влияющие на работоспособность ПО.

3.2. Каналы обращения в техническую поддержку

Контактная информация технической поддержки указана в нижней части настоящего документа.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

При подаче запроса пользователь указывает:

- описание проблемы;
- действия, приведшие к ошибке;
- скриншоты (при наличии);
- технические детали.

В рамках технической поддержки оказываются:

- консультации по работе с ПО;
- помощь в настройке;
- устранение ошибок;
- предоставление документации;
- информирование об обновлениях.

3.4. Порядок обработки запросов

1. Запрос регистрируется и получает уникальный идентификатор заявки;
2. Определяется приоритет и назначается исполнитель;
3. Запрос обрабатывается в порядке очереди;
4. Пользователю предоставляется решение;
5. При необходимости запрашиваются дополнительные данные.

Уровни поддержки:

- 1 линия — консультации пользователей;
- 2 линия — анализ и исправление пользовательских ошибок и настроек;
- 3 линия — разработка и исправления в коде.

3.5. Закрытие запросов

Запрос считается закрытым после подтверждения пользователя о решении проблемы.

Если пользователь не отвечает в течение 2х рабочих дней - запрос закрывается автоматически.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО	Python / Node.js, работа с API, микросервисная архитектура, базы данных, JavaScript, React/Vue, работа с REST API, Docker, CI/CD, облачная инфраструктура, ручное и автоматизированное тестирование	1
2	Техническая поддержка	Работа с клиентами, диагностика проблем - Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "МАРКЗНАК".

5. Контактная информация правообладателя ПО

5.1 Юридическая информация

Правообладатель:

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "МАРКЗНАК"
Юр. адрес: 350000, КРАСНОДАРСКИЙ КРАЙ, Г.О. ГОРОД КРАСНОДАР, Г.
КРАСНОДАР, УЛ. ИМ. КИРОВА, Д. 141

ИНН: 2310239917

ОГРН: 1252300013041

5.2 Контакты технической поддержки

Сайт: <https://markznak.ru>

Email: info@markznak.ru

Телефон: +7 989 831 7045

График работы технической поддержки:

- Понедельник - Пятница с 9:00 по 18:00 по МСК.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 123060, г. Москва, ул. Берзарина, д.36, стр.3, 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д. 28, лит. К, 188684, Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, д. 1, лит. А, Российская Федерация, 350000, Краснодарский край, г.о. город Краснодар, г. Краснодар, ул. им. Кирова, д. 141

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 350000, Краснодарский край, г.о. город Краснодар, г. Краснодар, ул. им. Кирова, д. 141

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 350000, Краснодарский край, г.о. город Краснодар, г. Краснодар, ул. им. Кирова, д. 141

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 123060, г. Москва, ул. Берзарина, д.36, стр.3, 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д. 28, лит. К, 188684, Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, д. 1, лит. А