



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

в том числе:

- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы
- совершенствование программного комплекса
- гарантийные обязательства
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

УНИВЕРСАЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ ЗАПУСКА МАРКЕТПЛЕЙСОВ В СЕГМЕНТЕ B2B «ТАЙМЫР.МАРКЕТПЛЕЙС» (TAYMYR.MARKETPLACE)



СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|---|
| 1. Общие положения | 3 |
| 1.1. Полное наименование Программы для ЭВМ, обозначение | 3 |
| 1.2. Разработчик системы | 3 |
| 1.3. Назначение документа | 3 |
| 2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы | 4 |
| 2.1. Настройка доступных подключений | 4 |
| 2.2. Техподдержка пользователей | 4 |
| 2.3. Проведение модернизации Системы | 5 |
| 2.4. Восстановление данных | 6 |
| 2.5. Гарантийные обязательства | 6 |
| 3. Информация о персонале | 7 |
| 3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах | 7 |
| 3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию | 7 |

1. Общие положения

1.1. Полное наименование Программы для ЭВМ, обозначение

Полное наименование Программы для ЭВМ: «Универсальное программное обеспечение для запуска маркетплейсов в сегменте B2B "Таймыр.Маркетплейс" (Таумур.Marketplace)».

Краткое наименование (обозначение) системы:

Таймыр.Маркетплейс (Таумур.Marketplace).

1.2. Разработчик системы

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Инновационный Центр Философия.ИТ»

Сокращенное наименование: ООО «Инновационный Центр Философия.ИТ».

1.3. Назначение документа

Настоящий документ входит в комплект эксплуатационной документации по Таймыр.Маркетплейс и описывает процессы поддержания жизненного цикла Системы.

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Сервисные процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО Универсальное программное обеспечение для запуска маркетплейсов в сегменте b2b «Таймыр.Маркетплейс» (Таумуг. Marketplace) (далее – Система) в целях сопровождения Системы:

1. Настройка доступных подключений Системы;
2. Техническая поддержка пользователей;
3. Проведение модернизации Системы;
4. Восстановление данных Системы.

Сопровождение системы позволяет обеспечивать гарантии жизнеспособности Системы, дальнейшего развития ее функциональной и технической составляющей, а также предупреждение внештатных ситуаций при эксплуатации Системы (аварии, ошибки в работе системы и специалистов и так далее).

2.1. Настройка доступных подключений

Доступ в административную консоль осуществляется главным администратор Системы, в рамках функционала такой администратор может создавать других пользователей и управлять их профилями.

Пользователями Системы могут стать все пользователи сети Интернет, так как предусмотрена самостоятельная регистрация в нужной роли.

2.2. Техподдержка пользователей

Техническая поддержка пользователей и администраторов Системы осуществляется в формате проведения консультаций по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации ПО с помощью электронных каналов связи (телефон, e-mail или факс). Также возможно предоставление письменного ответа по запросу со стороны заказчика.

Со стороны технической поддержки могут быть оказаны следующие услуги по предварительному запросу:

- Консультирование при установке ПО;

- Консультирование при настройке и администрировании ПО;
- Консультирование по обновлению ПО;
- Консультирование в случае некорректной установки обновления ПО (поиск и устранение неисправностей);
- Консультирование по эксплуатации ПО;
- Передача актуальной документации по внедрению, использованию и эксплуатации ПО;
- Содействие по восстановлению данных, утерянных в результате некорректной работы с ПО.

2.3. Проведение модернизации Системы

Модернизация Системы осуществляется с целью модификации ПО:

1. в связи с изменениями законодательной базы,
2. по заявкам пользователей,
3. в связи с необходимостью улучшения технических характеристик ПО.

Каждое изменение сопровождается выпуском новой версии ПО, полученной в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование вновь выпущенной версии программного обеспечения.

В рамках выполнения модернизации Системы оказываются следующие услуги:

- Выявление ошибок при функционировании ПО;
- Исправление ошибок, выявленных в работе ПО;
- Прием заявок на доработку или изменение ПО;
- Прием заявок на доработку или изменение ПО по пожеланиям заказчика с предварительным обсуждением сроков выполнения таких заявок;
- Модернизация ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- Предоставление обновлений ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- Обновление и поддержание в актуальном состоянии эксплуатационной документации;
- Предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых модернизированных версий ПО.

2.4. Восстановление данных

Процесс восстановления данных обеспечивает защиту информации и минимизацию потерь данных, а также сокращение финансовых, репутационных и юридических рисков в случае сбоев, аварий или других непредвиденных ситуаций.

Для восстановления работоспособности системы необходимо предоставить резервную копию данных в зависимости от проблемы: утрата данных в базе данных, утрата данных в полнотекстовых индексах или потеря данных файлового хранилища. Кроме того, требуется предоставить подробное описание последовательности действий или событий, которые привели к возникновению потери данных.

Глубина восстановления данных зависит от доступных резервных копий и обсуждается с заказчиком в каждом конкретном случае перед началом процедуры. В связи с этим, для каждого компонента системы в процессе эксплуатации нужно определить стратегию: полное резервное копирование, инкрементное резервное копирование или создание снимка. Выбор стратегии резервного копирования зависит от потребностей бизнеса, объема данных, доступных ресурсов.

2.5. Гарантийные обязательства

2.5.1. Заказчику предоставляется гарантия на ПО сроком на 12 месяцев с момента передачи ПО заказчику.

В этот период команда поддержки:

- Устраняет выявленные ошибки в работе ПО;
- Осуществляет консультационную поддержку по вопросам установки, обновления и настройки ПО;
- Предоставляет разъяснения по техническому устройству и бизнес-логике работы Системы.

2.5.2. Гарантия не распространяется на случаи, когда некорректная работа ПО вызвана: Неправомерным или неквалифицированным вмешательством в программный код со стороны заказчика или третьих лиц; Использованием ПО в условиях, не соответствующих его документации или рекомендациям разработчика.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах, не предусмотрен классом Системы.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Для обеспечения технической поддержки и модернизации ПО минимально требуется следующая команда:

1. Системный аналитик,
2. Разработчик Back-end (Kotlin),
3. Разработчик Front-end,
4. Специалист по тестированию,
5. Администратор (DevOps-инженер).

Требования к специалистам, обеспечивающим техподдержку Системы:

- Владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- Знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.

Помимо вышеперечисленных требований, специалисты, выполняющие модернизацию ПО Системы, должны иметь квалификацию инженер-программист и иметь опыт работы со следующими технологиями: PostgreSQL, Elastic (Logstash, Kibana), GitLab CI, Linux, Docker (Docker Compose), K8S, Helm, REST API, Kotlin, JavaScript, React, TypeScript.

Администраторы должны уметь производить настройку Системы, осуществлять аппаратную и программную поддержку, следить за состоянием оборудования, правильностью функционирования всех необходимых служб, сервисов и приложений.