

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АЙ-НОВУС»
(ООО «АЙ-НОВУС»)

**СЕРВИС УПРАВЛЕНИЯ НАСТРОЙКАМИ
«АЙГАЧ»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

На 12 листах

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для Сервиса управления настройками «Айгач», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

СОДЕРЖАНИЕ

Термины и сокращения	4
1 Общие сведения	5
2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	6
2.1 Маршрутизация Обращений	6
2.2 Жизненный цикл обращений	7
3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	8
4 Информация о совершенствовании программного обеспечения	9
5 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения	10
6 Техническая поддержка пользователей программного обеспечения	11
7 Фактический адрес размещения разработчиков и службы технической поддержки	12

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Перечень принятых терминов и сокращений приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень принятых терминов и сокращений

Термин/ Сокращение	Определение/Расшифровка
Backend	Внутренняя часть продукта, которая находится на сервере и скрыта от пользователей
DevOps	(акроним от англ. development & operations) – методология автоматизации технологических процессов сборки, настройки и развертывания программного обеспечения
Frontend	Презентационная часть информационной или программной системы, ее пользовательский интерфейс и связанные с ним компоненты
Git	Распределенная система управления версиями
Golang	Компилируемый многопоточный язык программирования
HTTP API	(англ. Hypertext Transfer Protocol Application Programming Interface) – интерфейс программирования приложений, который позволяет программам взаимодействовать между собой через протокол HTTP
IaC	(англ. Infrastructure as Code – инфраструктура, представленная как код) – это подход для управления и описания инфраструктуры через конфигурационные файлы
JavaScript	Легковесный интерпретируемый язык программирования с функциями первого класса
REST	(англ. Representational State Transfer – передача репрезентативного состояния) – архитектурный стиль взаимодействия компонентов распределенного приложения в сети
SOAP	(англ. Simple Object Access Protocol - простой протокол доступа к объектам) – протокол обмена структурированными сообщениями в распределенной вычислительной среде
ИБ	Информационная безопасность
Обращение	Письменное обращение с определенной целью (запрос информации, решение проблеме, предложение и т. п.), поступающее в службу технической поддержки. Обращение категоризируется как консультация, проблема или предложение по модернизации
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Пользователь ПО
Разработчик	Общество с ограниченной ответственностью «Ай-Новус» (ООО «Ай-Новус»)
РП	Руководитель проекта, ответственный за модернизацию ПО
Сервис, ПО	Сервис управления настройками «Айгач»
СТП	Служба технической поддержки
ФИО	Фамилия, Имя, Отчество

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Сервис управления настройками «Айгач» (далее – Сервис, ПО) предназначен для управления хранилищем, содержащим настройки распределенных сервисов. Хранилище представляет собой базу ключ-значение, которое позволяет хранить параметры конфигурации, метаданные, индексированные объекты и прочие настройки.

Сервис предоставляет следующие функциональные возможности:

- хранение древовидной базы данных настроек в формате ключ-значение;
- управление базой данных настроек;
- взаимодействие с базой данных настроек через командную строку для выполнения команд верхнего уровня;
- взаимодействие с базой данных настроек через пользовательский интерфейс;
- взаимодействие с базой данных настроек через HTTP API;
- создание токена с привилегиями для доступа к базе данных настроек.

2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя модернизацию в соответствии с собственным планом доработок, а также по обращениям пользователей технической поддержки ПО, включающей консультацию по вопросам установки и эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- консультации по установке ПО;
- консультации по настройке ПО;
- консультации по установке обновлений ПО;
- консультации по эксплуатации ПО;
- прочие вопросы и проблемы с ПО.

2.1 Маршрутизация Обращений

При поступлении обращения на электронную почту Обращению автоматически присваивается регистрационный номер (идентификатор), а Пользователю направляется ответное письмо с указанием присвоенного регистрационного номера (идентификатора).

После регистрации Обращение обрабатывается Сотрудником СТП. На основании информации, переданной Пользователем, Сотрудник СТП присваивает Обращению одну из категорий согласно таблице 2.

Таблица 2 – Категория Обращений

Категория обращения	Описание	Результат выполнения Обращения
«Консультация»	Обращение на получение информации о ПО	Оказание консультации и уведомление Пользователя об исполнении Обращения
«Предложение по модернизации»	Запрос Пользователя, содержащий предложение по добавлению новой или изменению существующей функциональности ПО	Уведомление Пользователя о результате рассмотрения предложения по модернизации
«Проблема»	Обращение по незапланированному прерыванию или деградации качества работы ПО	Уведомление Пользователя о результатах Обращения

2.2 Жизненный цикл обращений

Статусы, которые Обращения могут принимать на протяжении жизненного цикла, а также пояснения по переводу в этот статус приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Статусы обработки Обращений

Статус обработки Обращений	Описание статуса обработки Обращений
«Новый»	Обращение зарегистрировано, но действия с ним еще не проводились
«Выполняется»	Проводится обработка Обращения работником СТП
«Запрос данных»	У Пользователя запрошена необходимая для обработки его Обращения информация или проведение действия Пользователя. Обработка Обращения приостановлена до момента получения ответа Пользователя
«Решен»	Обращение исполнено, Пользователь проинформирован об этом
«Не может быть решен»	Обращение не имеет отношения к работам технической поддержки ПО

3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В случае возникновения неисправностей в ПО Пользователь направляет Обращение. Обращение должно содержать контактную информацию для связи (ФИО, email, телефон), описание и по мере возможности снимок экрана со сбоем (при наличии сбоя).

Сотрудник СТП оказывает консультацию по устранению причин проблемы и переводит Обращение в статус «Решен».

В случае, если для устранения проблемы требуется доработка ПО, Сотрудник СТП уведомляет Пользователя о включении доработки в план разработки и сообщает планируемую версию ПО, в котором проблема будет устранена. После завершения доработки программного обеспечения Обращение переводится в статус «Решен», и Сотрудник СТП информирует Пользователя о появлении версии, в которой проблема решена.

4 ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Сервис дорабатывается в соответствии с внутренними планами разработки. По результатам выпускается новая версия ПО и публикуется на сайте.

При формировании планов учитываются:

- требования на расширение функциональности и оптимизацию, возникающие в ходе развития ПО;
- требования на устранение уязвимостей ИБ;
- обращения Пользователей, содержащие предложения по модернизации, поступающие в ходе сопровождения.

Предложения по модернизации будут рассмотрены, и в случае признания их эффективности, будут добавлены в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

Для исполнения Обращений категории «Предложение по модернизации» необходима информация согласно шаблону в таблице 4.

Таблица 4 – Шаблон оформления предложения по модернизации

Наименование ПО	
ФИО, контактные данные Пользователя	
Описание предлагаемой доработки	
Обоснование предлагаемой доработки	

В случае, если предложение по модернизации уже реализовано или известна точная дата появления доработки ПО, Сотрудник СТП предоставляет ответ Пользователю.

В случае если у Сотрудника СТП отсутствует информация о сроках появлении доработки ПО, он переводит Обращение в статус «Выполняется» и передает его аналитику.

Аналитик анализирует полученное обращение по следующим аспектам:

- по типу – корректировка, модернизация, адаптация к новым условиям и т. п.;
- по длительности – время на реализацию;
- по критичности – влияние на производительность, безопасность и защиту информации, а также на взаимосвязь с другими программами.

В случае если предложение принято и включено в план разработки, Сотрудник СТП предоставляет информацию о результате Пользователю и переводит Обращение в статус «Решен». Если предложение отклонено, Сотрудник СТП оповещает Пользователя о результате и переводит Обращение в статус «Решен».

5 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Для выполнения работ по технической поддержке и модернизации требуются сотрудники, перечисленные в таблице 5.

Таблица 5 – Сотрудники и компетенции

№	Сотрудник	Компетенции	Количество специалистов
1.	Руководитель проекта (РП)	Мониторинг и управление работами проекта, планирование, ведение переговоров, коммуникаций, разработка документов и отчетности	1
2.	Технический лидер группы разработки	Планирование и организация работы команды разработчиков, компетенции разработчика Backend	1
3.	Разработчик Backend	Golang, Postgres, Kubernetes, опыт работы с Git, микросервисы	2
4.	Разработчик Frontend	JavaScript, опыт разработки на фреймворке Ember.js	1
5.	Аналитик	Знание основных нотаций описания процессов и моделирования при разработке ПО, методологии разработки, Postman	2
6.	Тестировщик	Знание и понимание основ и теории тестирования ПО, понимание REST, SOAP, опыт составления документации по тестированию	1
7.	Сотрудник СТП	Опыт взаимодействия с Пользователями по вопросам эксплуатации ПО, знание типовых решений по вопросам эксплуатации ПО, опыт в выявлении дефектов в функционировании ПО	2
8.	Сотрудник DevOps	Опыт поддержки Java приложений, построения и эксплуатации систем с микросервисной архитектурой, знание методологии разработки. Опыт в использовании стека технологий: Linux (РЕД ОС). Облачные платформы (Yandex Cloud, OpenStack, etc.), Kubernetes, GitLab, Jenkins; Postgres, MySQL. Применение DevOps, IaC практик	1

6 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Прием Обращений осуществляется СТП по адресу электронной почты: support@i-novus.ru.

Регистрационный номер (идентификатор) Обращению присваивается автоматически, а Пользователю направляется ответное письмо с указанием присвоенного регистрационного номера (идентификатора).

СТП обеспечивает обработку и исполнение Обращений с 10.00 до 18.00 часов московского времени по рабочим дням.

Срок ответа на Обращение не более 10 рабочих дней.

7 ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС РАЗМЕЩЕНИЯ РАЗРАБОТЧИКОВ И СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Фактическое размещение персонала, задействованного в процессе разработки и сопровождения ПО находится по следующему адресу: Россия, 420049, г. Казань, ул. Качалова, 75.