

**СЕРВИС ХРАНЕНИЯ РЕПОЗИТОРИЕВ С
ВЕРСИОННЫМ КОНТРОЛЕМ ИСХОДНОГО КОДА**

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

Листов 8

2023

СОДЕРЖАНИЕ

1.	3
2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО	4
2.1. Общая информация	4
2.2. Информация о совершенствовании ПО	4
2.3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	5
3 Типовой регламент технической поддержки	6
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	6
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	6
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	6
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	6
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	6
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	7
3.6.1 Сотрудники и компетенции	7
3.6.2 Требования к компетенциям сотрудников заказчика	7
4 Контактная информация производителя программного продукта	8
4.1 Юридическая информация	8
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	8

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения – Сервиса хранения репозитория с версионным контролем исходного кода (далее – Система), включая регламент технической поддержки.

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

2.1. Общая информация

Система может быть поставлена заказчику двумя способами:

1. Облачное решение — Система и ее данные размещаются на серверах АНО ВО «Университет Иннополис». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.
2. Серверное решение — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки Системы на локальных сервера заказчика.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в месяц без автоматического обновления версий Системы, установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления Системы.

2.2. 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 программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (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 ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО Системы постановки задач и управления процессом разработки.

- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие Системы требованиям к безопасности и сервисным требованиям, а также повышение эффективности.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данная Система может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другой, по крайней мере, одной, системы (в том числе платформы, сервиса и т.д.), объединяющей (связывающей и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такой объединяющей системы или являться дополнением или расширением такой объединяющей системы. Так, например, данная Система может расширять функционал другой системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемой самостоятельно и одновременно интегрируемой в другую систему, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

2.3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, 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, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) 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 Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3 ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1 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 Системы постановки задач и управления процессом разработки.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в онлайн-системе учета заявок ПО Системы постановки задач и управления процессом разработки. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя ПО Системы постановки задач и управления процессом разработки.

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);
- технические детали (при отправке из личного кабинета).

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 онлайн-системе учета заявок ПО Системы постановки задач и управления процессом разработки, 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 онлайн-системе учета заявок ПО Системы постановки задач и

управления процессом разработки.

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.

3.5 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.

Завершённый 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.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции АНО ВО «Университет Иннополис»

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	GoLang	4
2	Разработка Front-END	Vue JS	4
2	DevOPS (разворачивание инфраструктуры и приложений)	Инструментарии: Kubernetes, docker, droneci, PostgreSQL, minio, grafana	1
6	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками АНО ВО «Университет Иннополис».

3.6.2 Требования к компетенциям сотрудников заказчика

	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
	Интеграция с системами заказчика	Rest API	1
	DevOPS (разворачивание инфраструктуры и приложений)	Инструментарии Kubernetes, docker, droneci, PostgreSQL, minio, grafana	1
	Прикладные администраторы (настройка справочников, процессов)	Опыт работы с ОС семейства Windows, ПО docker. Опыт настройки систем: - Ubuntu 20.04 LTS и выше; - Docker, версии 23-се+; - Git, версии 2.20 и выше.	1
	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1

4 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: АНО ВО «Университет Иннополис»

Юр. адрес: 420500, Республика Татарстан, город Иннополис, ул. Университетская д. 1.

ОГРН: 1121600006142

ИНН: 1655258235

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

Сайт: <https://teamflame.ru/> (форма обратной связи – Написать в поддержку)

Телефон: +7 (843) 203-92-53

Email: university@innopolis.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 420500, Российская Федерация, Республика Татарстан, город Иннополис, ул. Университетская д. 1.

Фактический адрес размещения разработчиков: 420500, Российская Федерация, Республика Татарстан, город Иннополис, ул. Университетская д. 1.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 420500, Российская Федерация, Республика Татарстан, город Иннополис, ул. Университетская д. 1.

Фактический адрес размещения серверов: 420500, Российская Федерация, Республика Татарстан, город Иннополис, ул. Университетская д. 1.