

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
ПЕРЦЕВ ВЛАДИСЛАВ РОМАНОВИЧ
344033, г. Ростов-на-Дону, пер. Богачева, 16.
Сайт: www.sellkit.cc E-mail: vladpertscev@mail.ru
Тел.: +7 (988) 565-00-38

Sell Kit

ИНН: 614109950071
ОГРНИП: 320619600087432
Расчётный счёт: 40802810552090059516
Банк: ЮГО-ЗАПАДНЫЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК
БИК банка: 046015602
Корсчёт: 30101810600000000602

Описание сопровождения жизненного цикла

программного обеспечения «SellKit»

АННОТАЦИЯ

Документ описывает стадии и процессы жизненного цикла ПО «SellKit», а также порядок выпуска обновлений и оказания технической поддержки.

Документ предназначен для экспертов, проводящих проверку ПО, и для пользователей (в части общих сведений о сопровождении).

Документ разработан с учетом общих подходов к описанию жизненного цикла программного обеспечения (в т.ч. ГОСТ 19.105–78, ISO/IEC 12207, ISO/IEC 14764 – как ориентировочные источники).

СОДЕРЖАНИЕ

1. Жизненный цикл.....	4
1.1. Стадии и процессы жизненного цикла.....	4
1.2. Стадия «Разработка».....	4
1.3. Стадия «Развертывание».....	4
1.4. Стадия «Поддержка» (сопровождение).....	5
2. Версионирование и релизы.....	5
3. Техническая поддержка пользователей.....	6
4. Информационная безопасность и резервное копирование.....	6
5. Документация.....	6

1. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ

1.1. Стадии и процессы жизненного цикла

Жизненный цикл ПО «SellKit» реализован в форме непрерывного цикла улучшений и сопровождения и включает следующие стадии:

- планирование изменений (сбор требований и анализ);
- разработка (проектирование, реализация, тестирование);
- развертывание (публикация обновлений на серверной инфраструктуре);
- эксплуатация (мониторинг, резервное копирование, контроль работоспособности);
- поддержка (обработка обращений, исправление ошибок, совершенствование).

1.2. Стадия «Разработка»

1.2.1. Общие сведения

На стадии разработки формируются требования к изменениям, выполняется проектирование, реализация и тестирование изменений.

1.2.2. Процессы разработки

- Сбор и уточнение требований: анализ обращений пользователей, планов развития и результатов эксплуатации.
- Проектирование: уточнение пользовательских сценариев, проектирование изменений в интерфейсе и серверной логике, подготовка изменений схемы данных (при необходимости).
- Реализация: внесение изменений в исходный код, обновление конфигураций и миграций данных (при необходимости).
- Тестирование: функциональное и регрессионное тестирование в тестовой среде перед выпуском.
- Подготовка релиза: формирование версии, журнала изменений и обновление документации.

1.2.3. Методы и средства

- система контроля версий для хранения исходного кода и истории изменений;
- средства сборки и управления зависимостями (npm/yarn или эквивалентные);
- тестовое окружение для проверки изменений до публикации;
- ведение журнала изменений (changelog).

1.2.4. Персонал

Разработка ПО осуществляется правообладателем (ИП Перцев Владислав Романович). При необходимости могут привлекаться общедоступные сервисы и инструменты, не влияющие на исключительные права на ПО.

1.3. Стадия «Развертывание»

Развертывание выполняется на серверной инфраструктуре правообладателя. Обновления публикуются централизованно и становятся доступны пользователям без ручной установки на стороне клиента.

-
- публикация серверных компонентов и/или обновление контейнеров/пакетов (при используемой технологии);
 - обновление клиентской части (статических файлов веб-интерфейса);
 - применение миграций базы данных (при наличии);
 - проверка доступности и работоспособности после публикации.

1.4. Стадия «Поддержка» (сопровождение)

1.4.1. Общие сведения

Поддержка включает обработку обращений пользователей, устранение неисправностей, выпуск исправлений и совершенствование функционала.

1.4.2. Процесс устранения неисправностей

- Регистрация обращения и присвоение идентификатора.
- Первичная диагностика и уточнение данных (при необходимости).
- Классификация (инцидент/ошибка/консультация/запрос на изменение).
- Устранение проблемы: временное решение и/или выпуск исправления (патча).
- Закрытие обращения с фиксацией результата.

1.4.3. Процесс совершенствования

- анализ предложений по развитию и частоты запросов;
- планирование функциональных улучшений;
- реализация и выпуск улучшений в плановых релизах.

1.4.4. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка осуществляется на русском языке. Каналы связи и регламент взаимодействия определяются договором/коммерческими условиями.

Регламент работы службы технической поддержки

Техническая поддержка пользователей программного обеспечения «SellKit» осуществляется специалистами службы технической поддержки правообладателя.

Количество сотрудников службы технической поддержки — 2 специалиста.

Поддержка осуществляется посредством следующих каналов связи:

- электронная почта;
- телефон;
- иные средства связи, используемые для взаимодействия с пользователями.

Режим работы службы технической поддержки:

Параметр	Значение
Время обслуживания	с 9:00 до 23:00 (GMT +03:00)
Консультирование пользователей	с 9:00 до 23:00 (GMT +03:00)
Принятие заявок по телефону	с 9:00 до 23:00 (GMT +03:00)
Принятие заявок по e-mail	с 9:00 до 23:00 (GMT +03:00)

Временные рамки реагирования и устранения проблем:

Тип обращения	Срок
Время реакции на обращение	не более 2 часов в рабочее время службы поддержки
Блокирующие ошибки	до 3 часов при наличии удаленного подключения
Критические ошибки	до 2 рабочих дней
Важные ошибки	до 5 рабочих дней
Незначительные ошибки	устраняются по согласованию с Заказчиком. Как правило — в составе очередного обновления версии программного обеспечения

1.4.5. Методы и средства

- журналирование и сбор диагностической информации (при наличии);
- резервное копирование данных;
- мониторинг доступности и производительности (в пределах инфраструктуры правообладателя).

1.4.6. Персонал

Сопровождение и техническая поддержка программного обеспечения «SellKit» выполняются специалистами правообладателя.

В процессах сопровождения задействованы специалисты службы технической поддержки — 2 чел.

Специалисты службы технической поддержки обеспечивают:

- прием и регистрацию обращений пользователей;
- первичную диагностику проблем;
- консультирование пользователей;
- взаимодействие с разработчиками при необходимости исправления ошибок программного обеспечения.

2. ВЕРСИОНИРОВАНИЕ И РЕЛИЗЫ

Для обозначения версий используется сквозная нумерация релизов. Изменения фиксируются в журнале изменений и, при необходимости, в обновленной пользовательской документации.

- Плановые релизы – выпуск функциональных улучшений и оптимизаций.
- Срочные исправления – выпуск патчей при выявлении критических ошибок.
- Обновления безопасности – устранение уязвимостей и повышение защищенности.

3. ИНФОРМАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ И РЕЗЕРВНОЕ КОПИРОВАНИЕ

- передача данных по HTTPS;
- разграничение доступа по ролям и учетным записям;
- журналирование критичных действий администрирования (при наличии);
- регулярное резервное копирование данных и проверка возможности восстановления;
- контроль доступности (мониторинг) и устранение инцидентов.

4. ДОКУМЕНТАЦИЯ

Пользовательская и техническая документация поддерживается в актуальном состоянии и обновляется по мере развития функционала. Основные материалы: описание функциональных характеристик, руководство пользователя, инструкция по установке (для экспертной проверки), сведения о зависимостях и описание хранения/сборки исходного кода.