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

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «MEETRON», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «MEETRON» может быть поставлено заказчику двумя способами:
1. Облачное решение — ПО «MEETRON» и его данные размещаются на серверах компании ООО «ДТЛ». 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 ПО «MEETRON» на вычислительных мощностях заказчика.
Для контроля версий ПО «MEETRON» каждый релиз имеет свой номер:

Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.

Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Новые версии ПО «MEETRON» выпускаются по мере сбора обратной связи с заказчиков и исправления ошибок.

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. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой ПО.
При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы), как правило, идентичные ранее развернутым.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла ПО и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском ПО.

С выпуском новой версии программного обеспечения правообладатель сопровождает ее следующими документами:

• Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «MEETRON».
• Обновленная документация.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие ПО требованиям современных серверных систем, а также повышение эффективности работы ПО.

Данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего 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) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. являться масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Правообладателю ПО запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание), последовательность действий, приведших к сбою, и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).
Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- 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 в ПО.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте и телефону технической поддержки.

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;
- скриншоты (при наличии);
- технические детали - при каких условиях была получена проблема и какая последовательность действий привела к проблеме.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1 Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор, 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 правообладателя ПО по выполнению запроса документируются в ответных письмах.
4 Правообладатель ПО предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы, согласно содержанию запроса.
5 Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО 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. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Правообладателем ПО 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 обеспечения поддержки жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Backend	Python, Flask, Selenium, Postgres, Ffmpeg.	2
2	Разработка Frontend	Python, Flask, React, TypeScript.	1
3	Разработка ML/LLM	Python, Flask, Ffmpeg, Whisper openai/Whisper-large, Nemo-toolkit.	2
4	DevOPS	Postgres, Ubuntu, Docker, опыт создания и настройки образов систем.	1
5	Тестирование	Знание требований к функционалу ПО. Опыт проведения функционального, нагрузочного, системного,	1

		регрессионного и модульного тестирования.	
6	Техническая поддержка	- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; - 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.	2

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

4. Контактная информация правообладателя ПО

4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ВИЖНСЕРВИС"
Юр. адрес: 344006, РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД РОСТОВ-НА-ДОНУ, Г РОСТОВ-НА-ДОНУ, УЛ СУВОРОВА, Д. 52А
ИНН: 6163223830
ОГРН: 1216100026845

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:
● Сайт: https://meetron.ru
● Телефон: +7 (495) 157 99 90
● E-mail: support@visionservice.tech

График работы службы технической поддержки:

- С 09:00 до 18:00 с Понедельника по Пятницу

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, г. Москва, ул. Речников, дом 21, стр. 3; Россия, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Суворова, д. 52а

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Суворова, д. 52а

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Суворова, д. 52а

Фактический адрес размещения серверов: Россия, г. Москва, ул. Речников, дом 21, стр. 3; Россия, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Суворова, д. 52а