

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки,
ПО «Мобильное приложение "Платежный ассистент. Мои налоги"»**

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Мобильное приложение "Платежный ассистент. Мои налоги"», включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Мобильное приложение "Платежный ассистент. Мои налоги"» поставляется в формате файла для установки заказчиком (пользователем, клиентом) на устройстве пользователя. Заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Мобильное приложение "Платежный ассистент. Мои налоги"» на устройстве заказчика.

Для контроля версий ПО «Мобильное приложение "Платежный ассистент. Мои налоги"» 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.

Выпуск стабильных версий производится по мере готовности законченной новой функциональности или исправления недочетов при помощи обновления версий ПО «Мобильное приложение "Платежный ассистент. Мои налоги"».

Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (увеличение дисковых квот, числа процессорных ядер, объема оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. 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, воркеры, процессы), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки ПО за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления

Процесс обновления экземпляра ПО представляет собой полную или частичную замену файлов ПО и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан перезапуском ПО.

Выпуск новой версии ПО правообладатель ПО сопровождает следующими документами:

- Лог обновления, с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО и содержит:

- дату и время обновления;
- область, которая была затронута;
- код и/или конфигурационные файлы;
- краткое описание изменений;
- ФИО деплой-менеджера;
- Обновленную документацию либо продуктивное описание ПО, в котором описывается обновленная логика работы или новый функционал с точки зрения конечного пользователя.

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 его доработке, Заказчик направляет Правообладателю ПО 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 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.

Сроки исправления выявленных дефектов зависят от их приоритета. Приоритет определяется процентом пользователей, на который он распространяется, а также количеством и важностью сценариев, выполнению которых мешает данный дефект. Для наиболее критичных дефектов исправление выпускается в срок от 0.5 дня до 2 дней.

Некритичные для быстрого исправления дефекты группируются в релизы, срок выпуска которых зависит от планируемых дат выпуска обновлений в рамках развития ПО.

Типовой регламент технической поддержки

Со службой поддержки можно связаться:

- Через онлайн чат, доступен на странице Правообладателя ПО;
- Через форму обратной связи, доступна на странице Правообладателя ПО;
- По почте support@shtrafy-gibdd.ru;
- По телефону 88003017639: вопрос будет записан голосовым помощником – роботом и перенаправлен сотрудникам Правообладателя.

Служба поддержки предоставит ответ пользователю в течении 1 рабочего дня в чате, почте или в мессенджере – ответ предоставят по каналу, по которому был получен вопрос.

Если вопрос требует участия команды разработки или иных специалистов, вопрос эскалируется службой поддержки через рабочие каналы в мессенджере/электронной почте. При необходимости вопрос перенаправляется в платежные системы по электронной почте.

При обнаружении ошибок в работе ПО/необходимости внесения изменений в код ПО, специалисты поддержки инициализируют задачу – передают команде разработки с обозначением приоритетов.

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Backend	PHP 7.3, PHP 8, MySQL 5.6.	2
2	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования, тестпланов	2
3	Специалисты службы технической поддержки	Опыт работы в системах поддержки пользователей	2
4	DevOPS (развертывание инфраструктуры и приложений)	Инструментарии Jenkins, docker, системы CI\CD, ELK, PostgreSQL, MySQL	1
5	Android-разработчик	Java, Kotlin	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО «Узнать штрафы.ру».

Контактная информация правообладателя программного обеспечения

Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «Узнать штрафы.ру».
- Юр. адрес: 420124, Республика Татарстан, г. Казань, Пр. Ямашева, д.45А, офис 700
- ОГРН: 1111690021706;
- ИНН: 1655211935.

Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: avtonalogi.ru;
- Телефон: 88003017639;
- Email: support@shtrafy-gibdd.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 9.00 до 18.00 по МСК

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация 420059, Республика Татарстан (Татарстан), г. Казань, ул. Оренбургский Тракт, д. 5д; Российская Федерация, 420124, Республика Татарстан, г. Казань, пр-кт Ямашева, д. 45А;

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 420124, Республика Татарстан, г. Казань, пр-кт Ямашева, д. 45А;

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 420124, Республика Татарстан, г. Казань, пр-кт Ямашева, д. 45А;

Фактический адрес размещения серверов: 420059, Республика Татарстан (Татарстан), г. Казань, ул. Оренбургский Тракт, д. 5д.