

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

«GainUp»

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «GainUp», включая регламент технической поддержки.

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

ПО «GainUp» поставляется пользователю (клиенту, заказчику) в формате облачного решения (интернет-сервиса). Программное обеспечение «GainUp» и его данные размещаются на серверах компании: ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД».

Для контроля версий ПО «GainUp» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X — мажорная версия, Y — минорная версия.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где Z — номер патча.

Выпуск стабильных версий производится с ежемесячной периодичностью, но может варьироваться в зависимости от требований заказчиков и/или изменений законодательства.

Информация о совершенствовании ПО

Процесс совершенствования и разработки нового функционала строится на основе модели жизненного цикла SDLC (Software Development Life Cycle), которая включает этапы планирования, проектирования, разработки, тестирования и внедрения.

- Вертикальное масштабирование: При увеличении нагрузки производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковое

пространство, процессорные ядра, оперативная память), выделяемых для работы экземпляра ПО. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

- Горизонтальное масштабирование: Для обеспечения высокой доступности и производительности к работающему комплексу добавляются новые экземпляры ПО. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамической балансировки нагрузки.
- Процесс обновления экземпляра ПО представляет собой замену исполняемого кода и/или конфигурационных файлов и, как правило, связан с перезапуском приложения. Остановки сервиса для пользователей может не происходить за счет использования элементов горизонтального масштабирования.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО;
- Обновленная документация.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, устраняются следующими способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО.
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Правообладателю ПО запрос. Запросы в службу поддержки классифицируются следующим образом:

- Инцидент — сбой в работе ПО у одного или нескольких пользователей.
- Проблема — сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ключевых функций ПО.
- Запрос на обслуживание — запрос на предоставление информации или консультацию.
- Запрос на развитие — запрос на проведение доработок или внедрение нового функционала.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются в рамках приобретенного заказчиком пакета обслуживания. В приоритетном порядке рассматриваются запросы, блокирующие работу заказчика в ПО. Служба поддержки руководствуется принципами уважения к клиенту, персонализации общения и экономии его времени

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку направляются через каналы, указанные в нижней части настоящего документа.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса придерживается правила: один запрос — одна проблема. В запросе указывается:

- Тема запроса.
- Подробное описание проблемы или вопроса.
- Скриншот или иные материалы, демонстрирующие проблему (при наличии).

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос обрабатывается по следующему регламенту:

1. Регистрация и приоритизация: Запросу присваивается уникальный идентификатор, назначаются исполнитель и приоритет в соответствии с классификацией (Инцидент/Проблема/Обслуживание).
2. Обработка: Зарегистрированный запрос обрабатывается согласно установленной системе приоритетов. Все действия специалиста документируются.
3. Решение: Правообладатель ПО предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы.
4. Взаимодействие: Заказчик обязуется предоставлять необходимую дополнительную информацию для своевременного решения запроса.

3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

После получения решения запрос считается завершенным. После подтверждения заказчиком о решении инцидента запрос переходит в состояние «Закрыт». При отсутствии ответа от заказчика в течение 10 рабочих дней запрос считается автоматически закрытым.

3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное	PHP, опыт разработки API, интеграция с ЕГАИС, онлайн-кассами, системами маркировки, JavaScript, создание	5

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
	обслуживание ПО	пользовательских интерфейсов, Обеспечение бесперебойной работы IT-инфраструктуры, которая включает в себя настройку и обслуживание серверов и сетей	
2	Техническая поддержка	Опытный пользователь ПК, знание ОС Windows, основы сетевых технологий, глубокое понимание функционала ПО «GainUp»	5

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ПО - ООО "ГЕЙН АП".

4. Контактная информация правообладателя ПО

4.1. Юридическая информация

- Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "ГЕЙН АП"
- Юридический адрес: 308002, БЕЛГОРОДСКАЯ ОБЛАСТЬ, Г.О. ГОРОД БЕЛГОРОД, Г БЕЛГОРОД, ПР-КТ Б.ХМЕЛЬНИЦКОГО, Д. 111, ОФИС 309
- ОГРН: 1193123015250
- ИНН: 3123455490

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

Сайт: <https://gainup.ru/>

Электронная почта: support@gainup.ru

Телефон: +7 495 20 17 966

Чат-бот в мессенджере Телеграм: <https://t.me/GainupSupportBot>

График работы: Ежедневно с 9:00 до 21:00 по московскому времени

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

630510, г. Новосибирск, д.п. Кудряшовский, Светлая 21,

195197, г. Санкт-Петербург, ул. Жукова, д. 43,

195197, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Жукова, д. 43, стр. 2,

11024, г.Москва, Авиамоторная улица, 69

308002, г. Белгород, проспект Б.Хмельницкого, 111

Фактический адрес размещения разработчиков:

308002, г. Белгород, проспект Б.Хмельницкого, 111

Фактический адрес размещения службы поддержки:

308002, г. Белгород, проспект Б.Хмельницкого, 111

Фактический адрес размещения серверов:

630510, г. Новосибирск, д.п. Кудряшовский, Светлая 21,

195197, г. Санкт-Петербург, ул. Жукова, д. 43,

195197, Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Жукова, д. 43, стр. 2,

11024, г.Москва, Авиамоторная улица, 69