

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

Москва, 2023 г.

**ООО «А5000»**

Юридический адрес: 129329, г. Москва, ул. Кольская, д.7, стр. 2, этаж 1, пом. I, ком 1 (часть), 2  
Почтовый адрес: 129329, г. Москва, ул. Кольская, д.7, стр.2, этаж 1, пом. I, ком 1 (часть), 2  
ИНН 7708278895/КПП 771601001

## Содержание

1 Общая информация	3
2 Поддержание жизненного цикла	3
3 Описание технической инфраструктуры	3
4 Техническая поддержка	3
5 Информация о персонале	3
6 Процесс разработки ПО	13
7 Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки	14
8 Дорожная карта развития	14

## 1 Общая информация

### 1.1 Наименование и назначение ПО

Программа для ЭВМ «А5000» предназначена для системы регистрации и аккредитации участников мероприятия: от начального этапа заполнения электронной заявки до печати бейджа участника и контроля доступа. Функциональные возможности программы позволяют успешно сопровождать все этапы регистрации и решать все необходимые для процесса задачи: организовывать и обеспечивать работу онлайн личных кабинетов, экспортировать/импортировать базу данных в excel формат, синхронизировать данные с системой аккредитации, добавлять и заполнять анкеты участника во время мероприятия, осуществлять печать бейджей с учетом разделения по необходимым параметрам, осуществлять блокировку и разблокировку бейджей, обеспечить управление контролем доступа и учет посетителей и др

### 1.2 Функционал системы

Программа «А5000» позволяет:

- Рассылка по базе персонализированных приглашений на участие в мероприятии;
- Организация предварительной веб-регистрации участников на сайте мероприятия;
- Контроль механизмов приема оплаты от участников мероприятия;
- Организация контролируемого доступа посетителей и участников на мероприятие;
- Возможность в режиме реального времени редактировать данные зарегистрированных участников;
- Формирование комплексного отчета по регистрации и аккредитации участников по всем параметрам;
- Формирование структурированной базы данных по регистрации и аккредитации участников.

### 1.3 Рекомендуемые технические характеристики ПК

Windows

Требования к системе:

Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 или более поздней версии.

Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

macOS

Требования к системе:

macOS High Sierra 10.13 или более поздней версии.

Linux

Требования к системе:

Ubuntu 18.04 (64-разрядная версия) или более поздней версии, Debian 10 или более поздней версии, openSUSE 15.2 или более поздней версии, Fedora Linux 32 или более поздней версии.

Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

Поддерживаемые веб-браузеры:

Яндекс. Браузер

Microsoft Edge (на базе Chromium версии 104+)

Mozilla Firefox.

Google Chrome (в том числе Chromium-Gost. На базе Chromium версии 104+)

Apple Safari.

Opera.

Рекомендованные настройки безопасности веб-браузеров:

Pop-ups (new windows/tabs)

Javascript

AJAX

DHTML

## 2 Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ООО «А5000» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам пользователей. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь с регистрацией на электронном сервисе
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО
- предоставление отчетной документации
- описание функционала новых модулей ПО

## 3 Описание технической инфраструктуры

Языки программирования: Scala, Java, TypeScript

Используемая ОС: Linux, Windows

Используемая СУБД: PostgreSQL

Средства разработки: IntelliJ IDEA, Git

Вся разработка программных продуктов выполняется в едином информационном пространстве, выстроенном на общей корпоративной инфраструктуре.

Используемая платформа разработки: собственная разработка.

Сторонние компоненты ПО не используются.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения, могут быть исправлены следующими способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя по каналу технической поддержки

#### **4 Техническая поддержка**

Обеспечение сопровождения в части регистрации несоответствий через кабинет клиента, а также доступ к online-привязке осуществляется круглосуточно. Сопровождение в части оказания консультаций и регистрации требований осуществляется в будние дни с 10:00 до 18:00. По каналам связи:

Тел: +7 (495) 374 75 74  
e-mail: moscow.office@a5000.ru

#### **Регламент устранения неисправностей по запросу пользователя по каналу технической поддержки**

##### ***Формирование заявки в техподдержку***

При поступлении обращения в каналы связи технической поддержки (электронная почта) заводится Заявка с порядковым номером, приоритетом и описанием. Регистрацию обращений выполняют специалисты 1-й линии технической поддержки (за исключением случаев выявления проблем инженерами других линий)

##### ***Обработка заявки***

В процессе оформления заявки по обращению, специалисты заводят данные об авторе заявки, сути обращения автора заявки в техническую поддержку, наименование ресурсов, которые задействованы у заявителя. Определяет категорию обращения, и исходя из этого принимает решение о выполнении заявки своими силами или эскалации её на уровень инженеров 2-й линии технической поддержки. Специалист 1-й линии выполняет работы по обращениям и инцидентам всеми доступными ему силами и средствами (собственные навыки, консультации с другими сотрудниками IT инфраструктуры, знания, получаемые из иных компетентных источников). О ходе работ и способах решения проблемы, делает соответствующие

примечания в комментарии. После выполнения работ по обращению и уточнения у заявителя, решена ли задача по обращению, заявка переводится в статус «решена». Если заявитель подтверждает, заявка считается не «решенной», а «закрытой». Инцидент или обращение, так же после этого считается закрытым.

### *Эскалация заявки*

Эскалация заявки с 1-й линии технической поддержки на вторую происходит в следующих случаях:

Для выполнения заявки требуются доступы к обслуживаемому ресурсу, которых нет у специалистов 1-й линии технической поддержки

Для выполнения заявки требуется более высокий уровень компетенции, чем есть у специалистов 1-й линии ТП, для решения заявки согласно SLA (Функциональная эскалация - решение о ней принимается более высоким уровнем по запросу более низкого (2-я линия забирает заявку, с которой не справляется 1-я)

## 5 Информация о персонале

Гарантийное обслуживание программного обеспечения осуществляется

Должность	ФИО
Руководитель Отдела разработки	Артемова Дина Викторовна

Техническая поддержка программного обеспечения

Должность	ФИО
Руководитель Отдела разработки	Артемова Дина Викторовна

Модернизация программного обеспечения

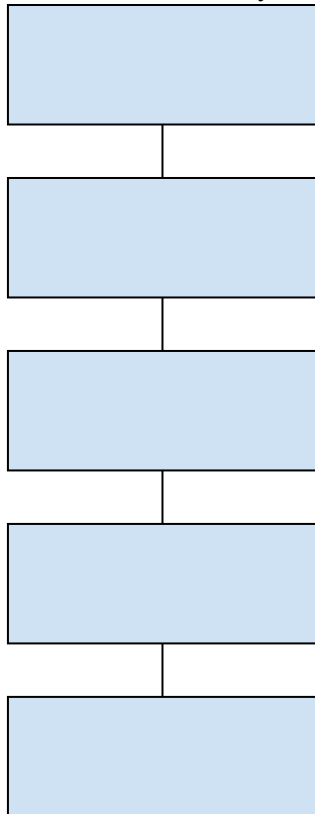
Должность	ФИО
Руководитель Отдела разработки	Артемова Дина Викторовна
Специалист Отдела разработки	Хомяков Олег Олегович

## 6 Процесс разработки ПО

Внедрение функциональности в ПО происходит итеративно в рамках полного цикла. Каждая итерация представляет из себя следующее:

- Разработчики получают техническое задание от генерального директора и берут его в работу;
- Далее реализованный функционал подвергается тестированию в специально подготовленной для этого среде;

- В случае обнаружения дефектов разработчик вносит необходимые правки и после внесения доработок функционал вновь подвергается тестированию до полного избавления от дефектов;
- После проведения тестовых испытаний ПО выпускается.



## 7 Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки

### *Фактический адрес размещения разработчиков*

129329, город Москва, Кольская ул., д. 7 стр. 2, эт 1 пом I ком 1 (часть), 2

### *Фактический адрес размещения службы поддержки*

129329, город Москва, Кольская ул., д. 7 стр. 2, эт 1 пом I ком 1 (часть), 2

### *Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки*

129329, город Москва, Кольская ул., д. 7 стр. 2, эт 1 пом I ком 1 (часть), 2

## 8 Дорожная карта развития

Планируемая модернизация	Дата реализации
добавление функционала «iCard»	Октябрь 2023
добавление функционала «Аналитика в режиме онлайн»	Декабрь 2023
добавление функционала «Расылка через мессенджеры»	Март 2024