

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

# 1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Система облачного видеонаблюдения WARNAX», включая регламент технической поддержки.

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

ПО «Система облачного видеонаблюдения WARNAX» может быть поставлено пользователю (заказчику, клиенту):

1. **Облачное решение** — ПО «Система облачного видеонаблюдения WARNAX» и его данные размещаются на серверах компании ООО «Бегет». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «Система облачного видеонаблюдения WARNAX» 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 с периодичностью новых обновлений функционала.

### 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, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

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

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

## **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.

## **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 заказчиком в системе учета заявок ПО CRM система через основной сайт и по телефону горячей линии компании. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя ПО.

### 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;
- скриншот (при наличии);
- технические детали (при отправке из личного кабинета).

### 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок, 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 исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок.
4. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

### 3.5 Заккрытие 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 исполнителем 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 поддержания жизненного цикла

#### 3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Linux, Apache/Nginx, PHP 7.4, Composer, MariaDB	1
2	Разработка WEB приложения	Bootstrap, CSS, HTML, JavaScript, JQuery	1
3	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	3
4	Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии;</li> <li>- Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи;</li> <li>- Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов;</li> <li>- Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация);</li> <li>- Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.</li> </ul>	4

## 4 Контактная информация правообладателя ПО

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ИП Варнахов Евгений Борисович.
- **Юр. адрес:** 628407, Сургут, Тюменский тракт, 6/1, кв. 219.
- **ОГРНИП:** 326861700004190
- **ИНН:** 861204266674

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** [www.warnax.ru](http://www.warnax.ru)
- **Телефон:** 88005506468
- **Email:** [job@warnax.ru](mailto:job@warnax.ru), [support@warnax.ru](mailto:support@warnax.ru)

#### График работы службы технической поддержки:

- С 9.00 до 20.00
- ПН до ПТ
- Горячая линия для приема заявок по тел. 88005506468 круглосуточно

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 111024, г. Москва, ул. Авиамоторная, д. 69.

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 423651, г. Менделеевск, Юбилейная, д.3-59.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 350087, г. Краснодар, ул. Ивана Рослого, д. 18к1-55.

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Цветочная, д. 21.