

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

«Белый код: Инструменты разработчика для DATAREON Platform»

1. Общие сведения

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного продукта «Белый код: Инструменты разработчика для DATAREON Platform» (далее - Продукт), включая устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование Продукта, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Правообладатель Продукта: Общество с ограниченной ответственностью «Белый код» (ИНН 7117028593, ОГРН 1157154010826, адрес: 300013, Тульская область, г. Тула, ул. Болдина, д. 47, пом. 43, 42, 38, 38А, литер Б).

Все процессы разработки, сопровождения и модернизации Продукта осуществляются силами штатных сотрудников ООО «Белый код» на территории Российской Федерации.

2. Разработка и выпуск версий

2.1. Разработка Продукта ведётся штатными сотрудниками ООО «Белый код». Исходный код хранится в системе контроля версий GitLab, развёрнутой на собственной инфраструктуре общества на территории Российской Федерации. Доступ к репозиторию предоставляется сотрудникам, участвующим в разработке, по принципу минимально необходимых прав.

2.2. Сборка поставки выполняется штатными средствами платформы «1С:Предприятие»: конфигурация выгружается и собирается запуском Конфигуратора в пакетном режиме. Обращения к внешним и зарубежным репозиториям при сборке не выполняются.

2.3. Перед выпуском версия проходит функциональное тестирование на стенде правообладателя: проверяются импорт конфигурации DATAREON Platform, формирование внешней обработки, проверка исходящих и входящих обработчиков, сравнение изменений и выгрузка изменений в архив.

2.4. Версия Продукта имеет четырёхуровневый номер вида 1.0.2.4. Сведения об изменениях фиксируются в файле описания версии, входящем в состав поставки.

2.5. Выпущенная версия размещается в хранилище дистрибутивов правообладателя. Пользователям, у которых действует период технической поддержки, обновление предоставляется без дополнительной оплаты.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

3.1. Обращения пользователей принимаются по адресу электронной почты support@w-code.ru. Режим приёма и обработки обращений: понедельник - пятница, с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

3.2. Каждое обращение регистрируется в системе Битрикс24, используемой обществом для учёта обращений. Обращению присваивается номер, по которому пользователь получает уведомление о регистрации.

3.3. Специалист службы комплексного сопровождения квалифицирует обращение, определяя, относится ли оно к неисправности Продукта, ошибке эксплуатации или пожеланию по развитию функциональности.

3.4. Обращения, связанные с ошибками эксплуатации, закрываются консультацией. Обращения, квалифицированные как неисправность Продукта, передаются разработчику.

3.5. По результатам анализа неисправности принимается решение о способе устранения: обходное решение, исправление в текущей версии либо включение исправления в очередную версию Продукта. О принятом решении и сроках пользователь уведомляется по электронной почте.

3.6. Исправление проверяется на стенде правообладателя и включается в состав очередной версии Продукта. Пользователь, направивший обращение, уведомляется о выпуске версии, содержащей исправление.

3.7. Информация об обращениях и принятых по ним решениях сохраняется и используется при планировании развития Продукта.

4. Совершенствование программного продукта

4.1. Источниками предложений по развитию Продукта являются обращения пользователей, результаты применения Продукта на проектах правообладателя, изменения в платформе «1С:Предприятие» и в интеграционной платформе DATAREON Platform, требующие адаптации Продукта.

4.2. Поступившие предложения накапливаются и рассматриваются руководителем Продукта. Решение о включении доработки в состав очередной версии принимается с учётом её востребованности и трудоёмкости.

4.3. Обновления Продукта выпускаются по мере исправления неисправностей, развития функциональности, а также при выходе новых версий указанных платформ, требующих адаптации Продукта. Обязательства по фиксированной периодичности выпуска версий правообладателем не устанавливаются.

4.4. Сведения о новой версии публикуются на странице Продукта на сайте правообладателя, эксплуатационная документация актуализируется одновременно с выпуском версии.

5. Техническая поддержка

5.1. Техническая поддержка Продукта включает консультирование по вопросам установки, настройки и эксплуатации Продукта, приём и обработку обращений о неисправностях, предоставление обновлений Продукта.

5.2. Техническая поддержка на первый год предоставляется в составе стоимости лицензии. Начиная со второго года техническая поддержка и обновления предоставляются на основании отдельного заказа.

5.3. Канал обращений: электронная почта support@w-code.ru. Режим работы: понедельник - пятница, с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

5.4. В состав технической поддержки не входят: разработка интеграционных потоков по заданию пользователя, доработка Продукта под индивидуальные требования, сопровождение платформы «1С:Предприятие» и интеграционной платформы DATAREON Platform.

6. Инфраструктура, используемая для поддержания жизненного цикла

Назначение	Средство
Хранение исходного кода	GitLab, развёрнутый на собственной инфраструктуре ООО «Белый код» на территории Российской Федерации
Сборка поставки	Конфигуратор «1С:Предприятие» в пакетном режиме
Учёт обращений	Битрикс24
Приём обращений	Электронная почта support@w-code.ru
Хранение дистрибутивов	Файловое хранилище правообладателя на территории Российской Федерации
Резервное копирование	Ежедневное резервное копирование репозитория и хранилища дистрибутивов

Зарубежные облачные сервисы для разработки, хранения исходного кода и учёта обращений не используются.

7. Сведения о персонале

Для поддержания жизненного цикла Продукта привлекаются штатные сотрудники ООО «Белый код». Общая численность сотрудников общества составляет 35 человек. К разработке и сопровождению Продукта привлекаются:

Роль	Численность	Квалификация и функции
Руководитель продукта	1	Опыт работы в области интеграции корпоративных информационных систем. Автор Продукта. Определяет состав версий, принимает решения о доработках, координирует устранение неисправностей
Разработчик «1С:Предприятие»	2	Сертификаты «1С:Специалист по платформе». Разработка и модификация исходного кода Продукта, исправление неисправностей, функциональное тестирование версий
Аналитик	1	Опыт работы на проектах интеграции информационных систем. Сбор и проработка требований, подготовка и актуализация эксплуатационной документации
Специалист службы комплексного сопровождения	6	Опыт сопровождения информационных систем на платформе «1С:Предприятие». Приём, регистрация и квалификация обращений, консультирование

		пользователей, уведомление о результатах обработки обращений
--	--	--

Сотрудники, указанные в таблице, привлекаются к работам по Продукту в рамках трудовых обязанностей и не закрепляются за Продуктом на условиях полной занятости. Квалификация сотрудников подтверждается документами об образовании и сертификатами, находящимися у правообладателя.

8. Гарантии правообладателя

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация Продукта, включая модификацию исходного кода, осуществляются ООО «Белый код» на территории Российской Федерации силами штатных сотрудников общества. Привлечение иностранных организаций и иностранных граждан к указанным работам не осуществляется.

Генеральный директор

ООО «Белый код» _____ / А. А. Скирдина /

М. П.