

SRS Прокси

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла**

Москва

2021 г.

Аннотация

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО SRS Прокси, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы, совершенствование Системы, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Оглавление

ПЕРЕЧЕНЬ ПРИНЯТЫХ СОКРАЩЕНИЙ	4
1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	5
1.1. Виды деятельности, функции	5
2. ДОКУМЕНТАЦИЯ SRS ПРОКСИ.....	7
3. КОМПЛЕКТ SRS ПРОКСИ	8
4. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА SRS ПРОКСИ	9
4.1. Развитие SRS Прокси.....	11
4.2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения SRS Прокси	11
4.2.1. Процесс менеджмента документации	11
4.2.2. Процесс менеджмента конфигурации программного обеспечения	12
4.2.3. Процесс обеспечения гарантии качества программного обеспечения	13
4.2.4. Процесс верификации программного обеспечения	13
4.2.5. Процесс валидации программного обеспечения	14
4.2.6. Процесс ревизии программного обеспечения	15
4.2.7. Процесс аудита программного обеспечения	17
4.2.8. Процесс решения проблем в программном обеспечении.....	18
4.3. Процесс внедрения	18
4.4. Эксплуатация и сопровождение системы.....	18
4.4.1. Гарантийное обслуживание.....	21
4.4.2. Техническая поддержка	22
4.5. Модернизация.	22
4.6. Описание процесса работы.....	24

Перечень принятых сокращений

ИС – Информационная система

ПО – программное обеспечение

ТП – Техническая поддержка

ОПО – Общесистемное программное обеспечение

1 Общие сведения

Программное обеспечение SRS Прокси реализует мини-платформу для перехвата, анализа и модификации потоков данных в протоколе HTTP, под-протоколах SOAP (XML), REST (JSON) и HTML.

Программное обеспечение SRS Прокси формирует следующие подсистемы:

- подсистема прослушивания и принятия входных потоков данных;
- подсистема выбора стратегий обработки запросов и ответов;
- подсистема стратегий обработки запросов и ответов;
- подсистема логирования.

1.1. Виды деятельности, функции

Программное обеспечение SRS Прокси обеспечивает реализацию следующих функциональных возможностей:

- Принимает потоки данных на порты, заданные в конфигурации;
- При получении входного пакета данных, ПО, пользуясь набором правил, заданных в конфигурации ПО, определяет компоненты стратегии, отвечающие за анализ и модификацию запроса и ответа полученного пакета данных, а также адрес и порт назначения пакета. Стратегии могут указывать протокол, URL, заголовки HTTP и прочие характеристики для определения типа входных пакетов, которые эти стратегии в состоянии обрабатывать. Дав выбранным компонентам стратегии запроса возможность обработать входной пакет данных, ПО направляет пакет данных запроса по адресу и порту назначения, после чего ожидает ответа. Получив ответ, ПО предоставляет компоненту стратегии ответа возможность обработать пакет данных ответа и затем отправляет обработанный ответ к источнику запроса;
- В случае, когда прокси не может определить стратегии, отвечающие за анализ и модификацию запроса и ответа полученного пакета данных, ПО пересылает запросы и ответы между источником и назначением без какого-либо анализа и модификации, используя при этом наиболее эффективный алгоритм для пересылки (streaming);

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

- Компоненты стратегии, отвечающие за анализ и модификацию запроса и ответа, не являются частью ПО, но могут быть загружены ПО из библиотеки в формате JAR в процессе запуска прокси. Альтернативно, разработчики могут использовать компонент прокси как базу для разработки ПО, которое объединяет ПО и стратегии в одном модуле с целью простоты развертывания и эксплуатации результирующего ПО - программное обеспечение «Анонимайзер» является примером такого альтернативного использования ПО.

2. Документация SRS Прокси

Пользовательская и эксплуатационная документация SRS Прокси включает следующие документы:

- Руководство пользователя/администратора;
- Руководство по установке.

3. Комплект Программного обеспечения SRS Прокси

Для установки ПО SRS Прокси необходимо:

- установить операционную систему;
- установить иные серверные компоненты;

4. Процессы жизненного цикла SRS Прокси Жизненный цикл Системы SRS Прокси представлен на Рис. 1

SRS Прокси

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

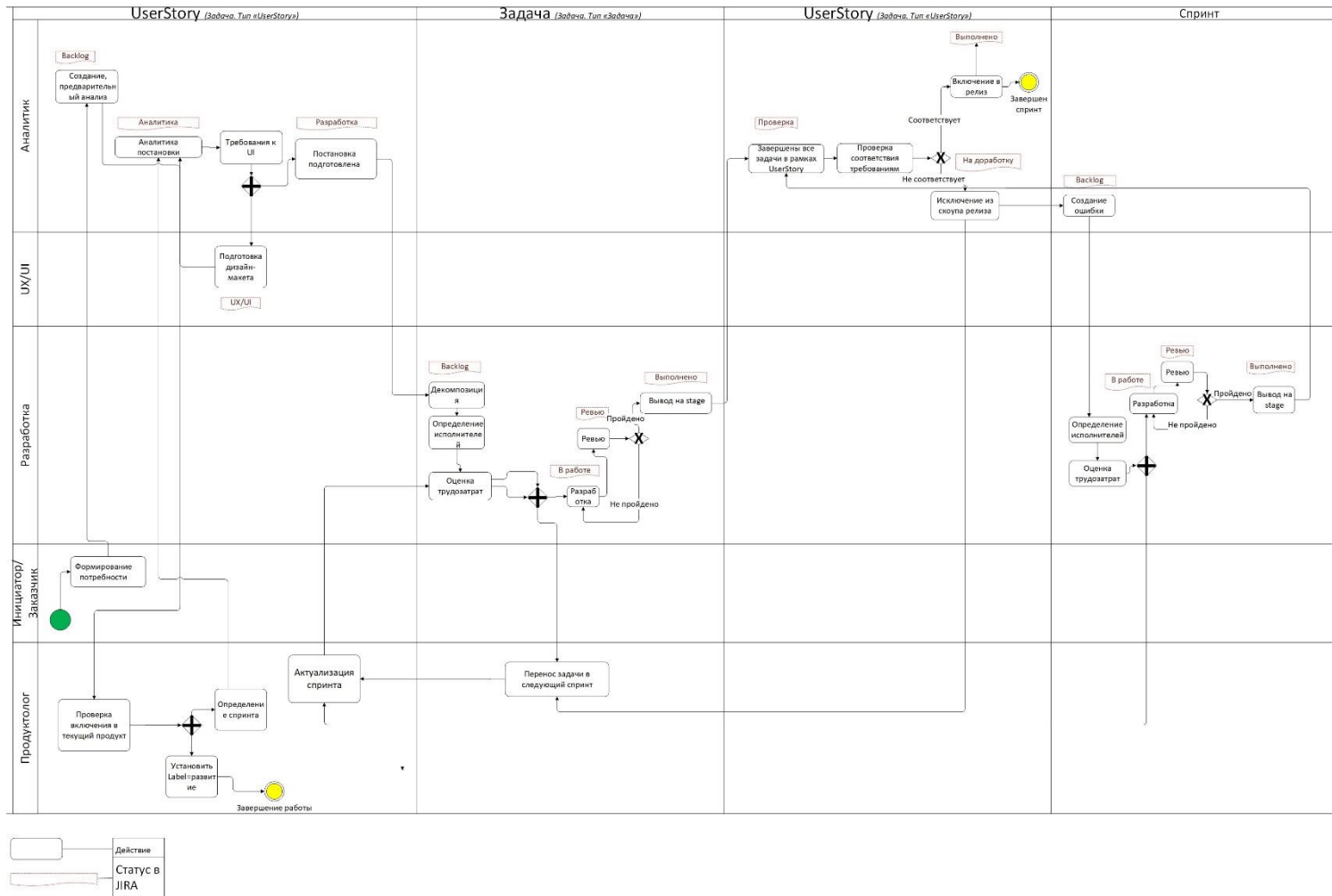


Рисунок 1 Схема процесса Жизненный цикл Системы

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла**4.1. Развитие SRS Прокси**

SRS Прокси разрабатывается в соответствии внутренними планами компании. По результату выхода релиза SRS Прокси осуществляется обновление Системы.

При формировании планов учитываются:

- заявки заказчиков, поступающие в ходе сопровождения.

4.2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения SRS Прокси

В основу процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, заложен ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств».

4.2.1. Процесс менеджмента документации

Цель процесса менеджмента документации - разработка и сопровождение зарегистрированной информации по программному обеспечению, сформированной в результате процессов ЖЦ.

Задачами процесса менеджмента документации являются:

- определение стандартов, которые применяются при разработке программной документации;
- определение документации, которая производится процессом ЖЦ;
- определение и утверждение содержания и целей всей документации;
- разработка документации и организация доступа к ней в соответствии с внутренними стандартами;
- сопровождение документации в соответствии с определенными критериями.

Стратегия менеджмента документации оформляется в соответствии с внутренними стандартами. Документация, включает в себя:

- заголовок или название;
- цели и содержание;
- круг пользователей, которым она предназначена;

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

- процедуры и ответственность при формировании исходных данных, разработке, ревизиях, модификации, утверждении, производстве, хранении, распределении, сопровождении и менеджменте конфигурации;
- графики создания промежуточных и окончательных версий.

Каждый идентифицированный документ разрабатывается в соответствии с подходящими стандартами на документацию, регламентирующими носители, форматы, описание содержания, нумерацию страниц, размещение рисунков и таблиц, пометки о правах собственности и секретности и другие элементы представления.

Подготовленные документы рассматриваются и редактируются по формату, техническому содержанию и стилю представления в соответствии со стандартами на документацию. Перед выпуском документов они проверяются уполномоченным лицом.

Документы разрабатываются и поставляются в соответствии с планом. При производстве и распределении документов могут использоваться бумажные, электронные или другие носители. Важные материалы хранятся в соответствии с требованиями по содержанию записей, защищенности, сопровождению и резервированию.

Изменения в документацию вносятся при выполнении процесса сопровождения программного обеспечения.

4.2.2. Процесс менеджмента конфигурации программного обеспечения

Цель процесса менеджмента конфигурации программного обеспечения - установление и сопровождение целостности программных объектов и обеспечение их доступности для заинтересованных сторон.

Задачами процесса менеджмента конфигурации программного обеспечения являются:

- определение схемы обозначения программных обеспечения и его модификаций (объектов программной конфигурации);
- контроль модификаций и выпусков программного обеспечения;
- регистрация и предоставление информации о статусе модификаций;
- контроль хранения, обработки и поставки модификаций.

Управление конфигурацией включает в себя:

- идентификацию и регистрацию заявок на изменения;

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

- анализ и оценка изменений;
- принятие или отклонение заявок;
- реализацию, верификацию и выпуск модифицированной составной части;
- проверочные испытания, на основании которых можно проследить каждую модификацию, ее причины и полномочия на проведение изменений;
- оценка законченности программного обеспечения с точки зрения реализации установленных к ним требований.

Выпуск, поставка и поддержка программного обеспечения, а также документации на него осуществляются в соответствии с условиями договора на поставку.

4.2.3. Процесс обеспечения гарантии качества программного обеспечения

Цель процесса обеспечения гарантии качества программного обеспечения - предоставление гарантии соответствия рабочей продукции и процессов предварительно определенным условиям.

Задачами процесса гарантии качества программного обеспечения являются:

- создание и поддержка свидетельств гарантии качества;
- идентификация и регистрация проблем и (или) несоответствий с требованиями;
- верификация соблюдения продукцией, процессами и действиями действующих стандартов, процедур и требований.

Процесс гарантии качества ведется координированно с процессами верификации программного обеспечения, валидации программного обеспечения, ревизии и аудита программного обеспечения.

Процесс гарантии качества реализовывается и сопровождается согласно условиям договора.

4.2.4. Процесс верификации программного обеспечения

Цель процесса верификации программного обеспечения - подтверждение соответствия программного обеспечения заданным требованиям.

Задачами процесса верификации программного обеспечения являются:

- определение критериев верификации;

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

- выполнение требуемых действий по верификации;
- определение и регистрация дефектов;
- предоставление результатов верификации заказчику и другим заинтересованным сторонам.

Процесс верификации включает следующие этапы:

- верификация требований (верификация осуществляется с учетом следующих критериев: системные требования являются согласованными, выполнимыми и тестируемыми; системные требования соответственно распределены по техническим, программным элементам и ручным операциям согласно критериям проекта; требования к программному обеспечению согласованы, выполнимы, проверяемы и точно отражают системные требования; требования к программному обеспечению, связанные с безопасностью, защитой и критичностью, являются корректными, что показано соответствующими строгими методами);
- верификация кода (верификация осуществляется с учетом следующих критериев: код является следствием проекта и требований тестируемости, правильности и соответствует установленным требованиям и стандартам, относящимся к кодированию; код осуществляет надлежащую последовательность событий, согласованные интерфейсы, корректные данные и поток команд управления, завершений, адекватного распределения времени и размеров финансирования, а также определение ошибок, локализацию и восстановление; выбранный код может следовать из проекта или требований; код корректно реализует требования по безопасности, защищенности и другим критическим свойствам, как показано соответствующими строгими методами);
- верификация документации (верификация осуществляется с учетом следующих критериев: документация является адекватной, полной и согласованной; подготовка документации осуществляется своевременно; менеджмент конфигурации документов следует установленным процедурам).

4.2.5. Процесс валидации программного обеспечения

Цель процесса валидации программного обеспечения - подтверждение выполнения требований для конкретного применения рабочего программного обеспечения.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Задачами процесса валидации программного обеспечения являются:

- определение критериев валидации для всей требуемой рабочей продукции;
- идентификация и регистрация проблем;
- обеспечение свидетельств того, что созданное рабочее программное обеспечение пригодно для применения по назначению;
- предоставление результатов действий по валидации заказчику и другим заинтересованным сторонам.

В рамках работ разрабатывается план валидации для подтверждающей проверки программного обеспечения. Определяются задачи валидации, связанные с ними методы, технологии и инструментарий.

Проблемы и несоответствия, обнаруженные в процессе работ по валидации, передаются в процесс решения проблем в программном обеспечении.

При валидации на основе выбранных требований к тестированию разрабатываются тестовые примеры и спецификации для анализа результатов тестирования.

Процесс валидации включает в себя следующие проверки:

- тестирование в условиях повышенной нагрузки, граничных значений параметров и нестандартных входов;
- тестирование программного обеспечения на его способность изолировать и минимизировать влияние ошибок, то есть осуществлять плавную деградацию после отказов, обращение к заказчику за помощью в условиях повышенной нагрузки, граничных значений параметров и нестандартных входов;
- тестирование успешности решения намеченных задач основными пользователями программного обеспечения;
- тестирование программного обеспечения на соответствие своему назначению.

4.2.6. Процесс ревизии программного обеспечения

Цель процесса ревизии программного обеспечения - поддержание общего понимания у заинтересованных сторон относительно целей, достигнутых результатов и дальнейших действий. Ревизии программного обеспечения применяются как на уровне

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла менеджмента проекта, так и на техническом уровне и проводятся в течение всей жизни проекта.

Задачами процесса ревизии программного обеспечения являются:

- выполнение технических ревизий и ревизий менеджмента на основе потребностей проекта;
- оценка состояния и результатов действий;
- предоставление результатов ревизии всем участвующим сторонам;
- идентификация и регистрация рисков и проблем.

Периодические ревизии проводятся в предварительно определенные сроки.

Для проведения каждой ревизии устанавливаются:

- план ревизии;
- состав программного обеспечения (результатов деятельности);
- проблемы, подлежащие обсуждению;
- области применения и процедуры;
- исходные и итоговые критерии для ревизии.

Проблемы, выявленные при проведении ревизии, регистрируются и передаются в процесс решения проблем в программном обеспечении.

Результаты ревизии документируются. Дается оценка адекватности ревизии (например, принятие, непринятие или условное принятие результатов ревизии). Результаты ревизии предоставляются заинтересованным сторонам. Участвующие стороны согласовывают итоговый результат ревизии, ответственность за позиции, требующие действий, и критерии завершения.

4.2.6.1. Ревизии менеджмента проекта

При ревизии менеджмента проекта проводится оценка проекта по отношению к планам проекта, графикам работ, стандартам и руководящим указаниям. Итоговые результаты ревизии представляют на рассмотрение соответствующему руководству, предусматривая:

- активизацию работ в соответствии с планом, основанную на оценке деятельности или состояния программного обеспечения;

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

- поддержание глобального управления проектом посредством соответствующего распределения ресурсов;
- изменение направления развития проекта или определение потребности в дополнительном планировании;
- оценку и руководство решением вопросов, связанных с риском, которые могут угрожать успеху проекта.

4.2.6.2. Технические ревизии

Технические ревизии проводятся для оценки программного обеспечения с позиции следующих критериев:

- полнота комплектации;
- соответствие принятым стандартам и спецификациям;
- соответствие процессу менеджмента конфигурации;
- соответствие установленному графику работ.

4.2.7. Процесс аудита программного обеспечения

Цель процесса аудита программного обеспечения - независимое определение соответствия программного обеспечения требованиям, планам и соглашениям.

Задачами процесса аудита программного обеспечения являются:

- определение соответствия программного обеспечения требованиям, планам и соглашениям;
- выявление проблем и передача их для решения ответственным сторонам.

Проверки проводятся в предварительно установленные сроки.

По каждому аудиту устанавливается:

- план проведения аудита;
- состав проверяемого программного обеспечения и результатов деятельности;
- область распространения и процедуры аудита;
- исходные и итоговые критерии проведения аудита.

Проблемы, выявленные при проведении аудитов, передаются процессу решения проблем в программном обеспечении.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Результаты аудита документально оформляются и представляются проверяемой стороне. Проверяемая сторона согласовывает представленный отчет и сообщает о планируемых решениях соответствующих проблем.

4.2.8. Процесс решения проблем в программном обеспечении

Цель процесса решения проблем в программном обеспечении - гарантированные идентификация, анализ, контроль и управление решением выявленных проблем.

Задачами процесса решения проблем в программном обеспечении являются:

- регистрация, идентификация и классификация проблем;
- анализ и оценка проблем для определения приемлемого решения (решений);
- выполнение решений проблем;
- отслеживание проблем вплоть до их закрытия.

Процесс решения проблем в программном обеспечении является циклическим. Обнаруженные в других процессах проблемы вводятся в процесс решения проблем. Каждая проблема классифицируется по категории и приоритету для облегчения анализа тенденций и решения проблем. По этим проблемам инициируются необходимые действия. При необходимости заинтересованные стороны информируются о существовании проблем. Проводится анализ тенденций в известных проблемах. Устанавливаются и анализируются причины проблем, которые далее, если возможно, устраняются. Состояние проблемы отслеживается и отражается в отчетах.

4.3. Процесс внедрения

В процессе внедрения SRS Прокси интегрируется с информационными системами, используемыми заказчиком, настраивается на действующие у заказчика бизнес-процессы.

4.4. Эксплуатация и сопровождение системы

Эксплуатация системы осуществляется сотрудниками структурных подразделений Заказчика. Техническое обслуживание Системы в процессе ее эксплуатации выполняется персоналом технических служб Заказчика.

Сопровождение Системы делится на 2 линии:

1. Центр компетенции на стороне заказчика,
2. Служба поддержки разработчика.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Специалисты 1-й линии осуществляют следующие виды работ согласно таблице:

Группа специалистов	Характеристика работ	Требование к квалификации
Техническое обслуживание оборудования и системного ПО	<ul style="list-style-type: none"> • техническое обслуживание оборудования; • администрирование системных программных средств, включая операционные системы серверов, настройку сетевых протоколов, мониторинг сети и т.п. 	Специалисты должны пройти обучение по администрированию соответствующего системного ПО и иметь сертификаты.

2-я линия сопровождения системы производится правообладателем ПО и включает в себя:

Состав работ в рамках сопровождения:

- Прием, регистрация, классификация и маршрутизация заявок (обращений) Заказчика в отношении СПО.
- Предоставление Заказчику информации о ходе исполнения ранее принятой заявки.
- Информирование Заказчика о результате обработки принятой заявки, подтверждение решения.
- Решение инцидентов, связанных с работой СПО:
 - анализ и устранение ошибок и сбоев в программных модулях СПО;
 - предоставление и реализация рекомендаций и/или временных решений по исправлению ошибок и сбоев в программных модулях СПО;
 - проведение внутреннего тестирования версий СПО / патчей с исправленными ошибками;
 - предоставление версий СПО / патчей с исправленными ошибками, их установка уделенным методом подключения, в случае необходимости установки версий СПО / патчей на объекте, предоставляется инструкция по установке;
 - изменение и настройка параметров СПО в целях устранения сбоев;

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

- предоставление обновленной документации в случае, если при изменениях, выполняемыми в ходе оказания услуг или обновления СПО, данные в текущей документации становятся не актуальными.

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Выполняемые работы	Количество специалистов
1	Разработка Back-END	Java, Spring Boot, Netty, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модернизация	3
2	Инженер 1-й линии ТП	Прием заявок и первичная диагностика	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модификация и модернизация	5
3	Инженер 2-й линии ТП (DBA)	Опыт эксплуатации и поддержки PostgreSQL	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модификация и модернизация	2
4	Инженер 2-й линии ТП	Инструментарии Jenkins, Kubernetes, Terraform, ELK	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модификация и модернизация	2
5	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, функционального и нагрузочного тестирования	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модернизация	1
6	Аналитики	Знание основных нотаций описания процессов, методологии анализа и разработки, SOAP UI, Postman	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модернизация	1
7	Технические писатели	Опыт разработки документации по	Техническая поддержка, Гарантийное	1

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

		ГОСТ 19, 34	обслуживание	
--	--	-------------	--------------	--

Процесс сопровождения ПО включает в себя устранение выявленных ошибок в функционировании ПО путем обновления версии СПО/установкой патча с исправленными ошибками.

Работы по сопровождению не включают в себя работы по расширению существующей функциональности Системы.

Сопровождение выполняется по договору в соответствии с регламентом оказания услуг.

4.4.1. Гарантийное обслуживание

Гарантийное обслуживание обеспечивается ООО "Сейбр Интегрупп" с учетом выполнения следующих требований для поступающих запросов:

- документально подтвержденное свидетельство наличия сбоя;
- подтверждение того, что сбой произошел по вине разработчика;
- алгоритм действий пользователя в системе, вызывающих данную ошибку;
- корректная эксплуатация программного обеспечения в соответствии с инструкцией;
- отсутствие самостоятельного вмешательства заказчика в устройство программного обеспечения;
- соответствие претензии заказчика требованиям технического задания.

Выполнение гарантийных обязательств обеспечивается специалистами, обозначенными в п.4.4.1.

В рамках задач по гарантийному обслуживанию предоставляются услуги:

- Анализ выявленных и подтвержденных Заказчиком ошибок и неисправностей в базовом программном обеспечении и доработки базового программного обеспечения;
- Исправление по запросу ошибок и неисправностей программного обеспечения. Под ошибкой понимается ситуация полной или частичной неработоспособности программного обеспечения, вызванная неверной логикой, заложенной в информационную систему.

Работы по исправлению ошибок не включают:

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

- Ситуации, вызванные неверным функционированием оборудования, операционной системы, системного программного обеспечения, которые влияют на функционирование системы;
- Ситуации, связанные с неверным функционированием системы при несоблюдении пользователями технических требований;
- Ситуации, связанные с неверным функционированием системы, возникшие в результате самостоятельного вмешательства пользователей в устройство программного обеспечения или неверной его настройкой.
- Предоставление обновлений программного обеспечения с устраненными выявленными ошибками.
- Предоставление новых версий программного обеспечения до новой официально выпущенной версии в рамках второй цифры, с учетом выполненных ранее индивидуальных доработок программного обеспечения.
- Предоставление Заказчику удаленного доступа к информационной системе контроля выполнения запросов Исполнителя.
- Прием и обработка запросов Заказчика на получение консультаций.

4.4.2. Техническая поддержка

В рамках работ по технической поддержке пользователей обеспечивается помощь пользователям при работе в программном обеспечении.

Осуществляется решение возникающих конкретных проблем в работе пользователя с ПО, включая:

- устранении возникающих ошибок и неисправностей в работе программного обеспечения;
- помощь в настройке и обновлении Системы;
- консультации по работе продукта – при возникновении вопросов или сложностей с использованием конечными пользователями;

4.5. Модернизация.

Выполнение работ по модернизации ПО обеспечивается специалистами, обозначенными в п.4.4.1.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ООО "Сейбр Интергруп" производит работы по обновлению продукта, содержащие изменения ПО в части задач:

- оптимизации процессов работы пользователей;
- изменения законодательства;
- адаптации ПО под обновление ОПО.

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Выполняемые работы	Количество специалистов
1	Разработка Back-END	Java, Spring Boot, Netty, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модернизация	3
2	Инженер 1-й линии ТП	Прием заявок и первичная диагностика	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модификация и модернизация	5
3	Инженер 2-й линии ТП (DBA)	Опыт эксплуатации и поддержки PostgreSQL	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модификация и модернизация	2
4	Инженер 2-й линии ТП	Инструментарий Jenkins, Kubernetes, Terraform, ELK	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модификация и модернизация	2
5	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, функционального и нагрузочного тестирования	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модернизация	1
6	Аналитики	Знание основных нотаций описания процессов, методологии анализа и разработки, SOAP	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание, Модернизация	1

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

		UI, Postman		
7	Технические писатели	Опыт разработки документации по ГОСТ 19, 34	Техническая поддержка, Гарантийное обслуживание	1

4.6. Описание процесса работы

Ошибки, выявленные в ходе эксплуатации, устраняются в течение месяца или в сроки, определенные договором, с учетом приоритетов. После того, как ошибка(-и) устранены, Заказчику оперативно передается обновление с учетом необходимых исправлений.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью не реже чем раз в шесть месяцев без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне заказчиков.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- «Описание версии ПО», в котором отражены изменения компонентов ПО;
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках договорных обязательств.

Приоритеты заявок:

- **Критический** – к наивысшему приоритету относятся ситуации, в которых система (все ее подсистемы) находится в аварийном или предаварийном состоянии. Данное состояние оказывает влияние на всех пользователей Системы.
- **Высокий** – к этому классу относятся заявки, связанные с дефектами конкретной подсистемы, при которой у Пользователя отсутствует возможность эксплуатации системы – например, система не запускается, ни один из сконфигурированных потоков данных не обрабатывается, и т.п..
- **Средний** – это заявки по проблемам функционирования ПО в отдельных подсистемах, связанные с невозможностью обработки отдельного типа потока данных.
- **Низкий** – заявки, связанные с пожеланиями по скорости работы, способам отображения, реализацией дополнительных функций, не предусмотренных в работе систем, а также другие типовые обращения, решаемые в ходе этого обращения,

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла путем предоставления инструкций, памяток и других простых материалов, и рекомендаций, при условии выполнения системой требований ТЗ по скорости работы системы. Могут быть решены в ходе запланированного следующего обновления системы, либо не решены по

- усмотрению Специалиста.

Предложения заказчика на доработку Системы направляются по выделенным каналам согласно п.4.6.1.1 производителя, оцениваются и включаются в план релизов [название ПО].

Взаимодействие со службой технической поддержки разработчика, в том числе по вопросам возникающих ошибок, которые не могут быть устранены без доработки исходного кода, осуществляется по выделенному почтовому адресу и телефонному номеру согласно условиям договора, в установленное контрактными обязательствами время.

Заявки от клиентов решаются последовательно друг за другом в порядке их поступления и приоритета. Время решения зависит от сложности заявки.

4.6.1.1. Каналы доставки запросов

Запросы в адрес разработчика могут поступать по каналам:

- Телефонная линия (8-800-550-81-85)
- Электронная почта (info@sabreintergroup.ru)

Адрес физического расположения поддержки:

ООО "Сейбр Интергрупп"

Адрес: 115114, Россия, город Москва, набережная Дербеневская, д. 11, помещение а405

Ответственное лицо – Прорубщиков Сергей Александрович