

Описание жизненного цикла
программного обеспечения
«Учи.ру – интерактивная
образовательная онлайн-
платформа»

Оглавление

1. Введение	2
2. Жизненный цикл программного обеспечения	2
2.1 Поставка экземпляра ПО заказчику	2
2.2 Информация о совершенствовании ПО	2
2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	3
3. Типовой регламент технической поддержки	4
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	4
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку	4
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	4
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	4
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку	5
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	5
4. Контактная информация производителя ПО	5
4.1. Юридическая информация	5
4.2. Контактная информация службы технической поддержки	6
4.3. Фактические адреса	6

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Учи.ру – интерактивная образовательная онлайн-платформа» (далее — Платформа), включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного обеспечения

2.1 Поставка экземпляра ПО заказчику

Программное обеспечение «Учи.ру – интерактивная образовательная онлайн-платформа» может быть поставлена заказчику двумя способами:

1. Серверное решение - заказчик покупает ПО и самостоятельно его устанавливает. При покупке вместе с ПО передаётся инструкция по установке ПО на локальных серверах заказчика.
2. Облачное решение - ПО и ее данные размещаются на серверах с использованием облачной инфраструктуры. При поставке данного решения заказчик может самостоятельно зарегистрироваться в облачном сервисе. При поставке данного решения заказчик может самостоятельно зарегистрироваться в облачном сервисе.

Для контроля версий ПО 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 исправлениями принято обозначение вида “X.Y.Z”, где X и Y - номер и сборка стабильной версии, Z - номер версии с обновлениями или исправлениями.

Выпуск стабильных версий производится при исправлениях или существенном накоплении добавочных полезных функций без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне заказчика. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет обновлением ПО.

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

- документ с описанием истории изменений платформы, в котором отражены изменения компонентов ПО;
- обновленные руководства пользователя и администратора.

2.2 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.

Для обеспечения горизонтального масштабирования предусмотрена микросервисная архитектура. При потребности в горизонтальном масштабировании в нужные сервисы добавляются новые экземпляры (инстансы). Оркестратор контролирует выполнение процессов и подключает необходимые инстансы в необходимом количестве. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой:

- для серверной части: плавная замена контейнеров с новой версией по модели скользящих обновлений, когда система выкатки заменяет часть контейнеров, ждет их доступности в кластере, заменяет следующую часть и так происходит до полной выкатки новой версии;
- клиентская версия платформы является набором веб-приложений, новые версии которых попадают в браузер пользователя при обновлении страницы/новом посещении платформы, как статические ресурсы.

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

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функциональность Платформы постоянно расширяется, в том числе посредством использования модульности на клиентской части и микросервисов на серверной части. Обновления ПО бывают двух типов:

- совместимые обновления с нулевым временем простоя, когда серверная часть обновляется незаметно для пользователя, а клиентская часть подгружается пользователю при переходе на любую страницу в браузере — не затрагивает пользователя;
- с остановкой всего сайта или его частей (очень редко) для обновлений и миграций, которые невозможно сделать прозрачно. Тогда вместо сайта и/или части функционала пользователь видит заглушку с описанием проблемы и примерным временем возобновления работы.

2.3 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 доработке, заказчик направляет Разработчику 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 системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;

- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- 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 с ПО.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются:

- в электронном виде посредством направления электронной почты на адрес info@uchi.ru. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели;
- по телефону 8 800 500-30-72.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы (по этому описанию в автоматизированной системе будет заведен запрос заказчика);
- подробно описать проблему в обращении;
- приложить скриншоты с ошибками (при запросе в электронном виде);
- указать параметры системы, на которой произошла ошибка (версию ОС).

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер в автоматизированной системе регистрации задач, назначаются исполнители запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает заказчику регистрационный номер, присвоенный запросу при регистрации.

Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания запроса и возможных вариантов его решения заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса либо высылается новая сборка продукта.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы заказчика документируются исполнителем в системе регистрации задач.

3.5. Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа заказчику запрос считается завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения Заказчика». 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. Заккрытие запроса подтверждает представитель заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц.

В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней, в случае если иное не оговорено в дополнительных соглашениях, запрос считается закрытым. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос по каким-либо причинам более не требуется.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

Информация о сотрудниках правообладателя и их компетенциях приведена в таблице ниже.

Таблица 1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Кол-во сотрудников
1	Разработка Back-end	Ruby	25
2	Разработка Front End	Javascript	30
3	Тестировщики	Ручное тестирование	16
4	Управление проектами	PMBook	6

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя ООО «Учи.ру».

4. Контактная информация производителя ПО

4.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «Учи.ру».
- **Юридический адрес:** 121069, г. Москва, Столовый пер., д. 4, стр. 4, кв.1.
- **ОГРН:** 1127747152940.
- **ИНН:** 7704821246.

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://uchi.ru>.
- **Телефон:** 8 800 500-30-72.
- **Электронная почта:** info@uchi.ru.

4.3. Фактические адреса

Информация о фактических адресах:

- **Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки:** Российская Федерация, 115114, г. Москва, ул. Кожевническая, дом 14, строение 2.
- **Фактический адрес размещения серверов:** Российская Федерация, 188684, Ленинградская область, пгт. Дубровка, ул. Советская, дом 1.