

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла, в том числе устранение  
неисправностей и совершенствование, а также  
информацию о персонале, необходимом для  
обеспечения такой поддержки, программного  
обеспечения «Logion»**

**Оглавление**

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

## 1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Logion», включая регламент технической поддержки.

## 2. Жизненный цикл программного продукта

ПО «Logion» поставляется в формате Облачного решения.

ПО «Logion» и его данные размещаются на серверах компании ООО «Рег.ру», предоставляющей Дата-центр и хостер домена. При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

### 2.1 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти). Эти работы, как правило, проводятся в ночное время, с обязательным информированием пользователей по электронной почте.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие ПО требованиям в области логистических ИТ-решений, а также повышение эффективности ПО в целом.

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.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториях и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе платформы, сервиса и т.д.), объединяющей (связывающей и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, например, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

## **2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены исключительно массовым автоматическим обновлением компонентов ПО.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её 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:

- тема Инцидент – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- тема Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- тема Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- тема 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 приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО «Logion»

### **3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком при запросе на электронную почту по следующему адресу: [one@logion.su](mailto:one@logion.su), либо при обращении на горячую линию: 8-936-300-6005.

### **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.

### 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 ПО «Logion», назначается исполнитель 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.
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 Закрытие 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

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	PHP(Phalcon), PostgreSQL	1
2	Разработка кэша	Redis	1
3	Разработка уведомлений и отложенных задач	RabbitMQ	1
4	Разработка БД	PostgreSQL	1

5	Тестировщики		2
6	Специалисты службы технической поддержки		2

Указанные специалисты являются сотрудниками Правообладателя - ООО "ТРИБЕКА".

## 4. Контактная информация производителя программного продукта

### 4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО «ТРИБЕКА»
- **Юр. адрес:** 127273, г Москва, Сигнальный проезд, д 16, стр 19, помещ. 1Н/2, офис 36
- **ОГРН:** 1227700422179
- **ИНН:** 9715423314

### 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://www.logion.su/>
- **Телефон:** 8-936-300-6005
- **Email:** one@logion.su

Фактический адрес размещения разработчиков и службы поддержки: 127427, г. Москва, ул.Кашенкин Луг 8к2

Фактический адрес размещения серверов: Дата-центр 1 Рег.ру «Курчатовский» г.Москва, пл. Академика Курчатова, д. 1, здание 301, 5 этаж, пом. 501а