NGENIX

Клиентский портал NGENIX Multidesk

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

На 7 листах

Москва – 2023 г.

Содержание

1. О документе 3

2. О программном обеспечении 3

3. Информация о правообладателе 3

4. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО 4

4.1 Планирование 4

4.2 Разработка 4

4.3 Эксплуатация 4

4.4 Сопровождение 5

4.5 Совершенствование 5

5. Информация о персонале, ответственном за поддержку жизненного цикла 5

6. Информация о процессах разработки и поддержки 6

6.1 Информация о процессе разработки 6

6.2 Информация о процессе технической поддержки 6

1. О документе

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Клиентский портал NGENIX Multidesk» (далее – ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

В документе используются следующие термины и определения:

ПО – Программное обеспечение для ЭВМ «Клиентский портал NGENIX Multidesk»

Компания – ООО «ССТ», обладатель исключительных прав на ПО.

Платформа NGENIX – программно-аппаратный комплекс «Распределенная облачная платформа NGENIX»

Заказчик – лицо, получающее услуги доступа к ресурсам и сервисам Платформы NGENIX.

Пользователь – представитель Заказчика, осуществляющий доступ к функциям ПО.

2. О программном обеспечении

Программное обеспечение «Клиентский портал NGENIX Multidesk» предназначено для управления сервисами Платформы NGENIX и контроля их работы пользователями Платформы в рамках аккаунта, который содержит настройки, средства управления и данные отчетности для соответствующего экземпляра услуги.

ПО «Клиентский портал NGENIX Multidesk» реализует следующие функции:

- управление учетными записями пользователей;
- управление сервисными конфигурациями заказчика;
- доступ к статистике и аналитическим отчетам;
- управление сервисами Платформы NGENIX.

ПО распространяется в виде интернет-сервиса (SaaS) https://my.ngenix.net. Специальные действия на стороне Пользователя для установки или обновления ПО не требуются.

3. Информация о правообладателе

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «Современные сетевые технологии»

Сокращенное наименование: ООО «ССТ»

ИНН 7733546298, КПП 771401001, ОГРН 1057747348427

Адрес местонахождения: Российская Федерация, 127083, г. Москва, ул. 8 Марта, дом 1, строение 12, эт. 7, пм. XL, ком. 20

Тел.: +7 495 023 6333, веб-сайт www.ngenix.net .

4. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО обеспечивается следующими процессами:

4.1 Планирование

Разработка и модернизация ПО ведется в соответствии с планом разработки ПО («дорожной картой»), за формирование которого отвечает специализированное структурное подразделение Компании.

При составлении и детализации плана разработки ПО учитывается заявки Пользователей и других представителей Заказчиков, а также информация, полученная из подразделений Компании, взаимодействующих с Пользователями.

4.2 Разработка

Разработка и модернизация ПО осуществляется в рамках технических проектов силами штатных сотрудников Компании и по договорам авторского заказа.

Изменения программного кода объединяются в центральном репозитории Компании, после чего происходят его автоматическая сборка, ручное и автоматизированное тестирование и развертывание на серверах Компании.

Проектная и эксплуатационная документация на ПО разрабатывается в электронном виде и хранится в корпоративной информационной системе управления знаниями Компании.

Пользовательская документация на ПО и на Платформу NGENIX разрабатывается в электронном виде и публикуется на портале https://docs.ngenix.net.

4.3 Эксплуатация

Эксплуатация ПО с целью обеспечения его стабильной работы производится Компанией с использованием собственной ИТ-инфраструктуры. Доступ Пользователей к ПО осуществляется через сеть Интернет.

Компания осуществляет постоянный мониторинг работы ПО и анализ возникающих проблем. При выявлении неисправностей, сбоев или ошибок в работе ПО, Компания принимает меры для их устранения в кратчайшие сроки.

Для защиты данных Пользователей от потери или повреждения, Компания регулярно осуществляет версионирование и/или регулярное резервное копирование данных Пользователей, хранящихся в ПО на стороне Компании, и обеспечивает восстановление таких данных в случае их потери.

Информация о статусе работы ПО и сервисов Платформы NGENIX публикуется в открытом доступе на портале https://status.ngenix.net.

4.4 Сопровождение

Компания осуществляет сопровождение ПО в целях обеспечения бесперебойной работы, исправления неисправностей, устранения выявленных уязвимостей, повышения производительности и/или адаптации к изменившимся условиям работы или требованиям.

Процессы Компании предусматривают учет и классификацию выявленных проблем ПО и выделение ресурса разработки и эксплуатации для их оперативного устранения в соответствии с присвоенным уровнем критичности.

Пользователям предоставляется техническая поддержка по вопросам, связанным с работой ПО. Детальная информация о процессе технической поддержки содержится в разделе 6.2.

4.5 Совершенствование

Компания регулярно совершенствует ПО с целью расширения функциональных возможностей, обеспечения непрерывности работы и повышения уровня защищенности ПО от киберугроз.

Модернизация ПО является частью процесса продуктового развития Компании и осуществляется в соответствии с планом разработки ПО или по оперативным заявкам службы эксплуатации.

Пожелания Пользователей об изменении текущих функций и характеристик ПО или добавлении новых принимаются в рамках процесса технической поддержки, описанном в разделе 6.2.

5. Информация о персонале, ответственном за поддержку жизненного цикла

В целях обеспечения поддержки жизненного цикла ПО Компания поддерживает штат специалистов, обладающих необходимым набором знаний и навыков. Необходимый уровень знаний, умений и навыков, как требование к каждой должности, определяется моделью профессиональных и личных компетенций, принятой для соответствующей позиции в Компании.

Цель повышения квалификации персонала – поддержание и повышение уровня квалификации сотрудников с учетом требований Компании к определенной должности, роли.

Информация о квалификации и численности персонала, ответственного за разработку и техническую поддержку ПО содержится в разделе 6.

6. Информация о процессах разработки и поддержки

6.1 Информация о процессе разработки

Данные о персонале, задействованном в процессе разработки:

Должность	Кол-во	Обязанности/квалификация
Начальник отдела управления техническими проектами	1	Руководство техническими проектами, в том числе отслеживание рисков и контроль сроков выполнения
Ведущий инженер-программист	2	Разработка компонентов серверной части платформы, разработка API
Старший инженер по эксплуатации сервисной платформы	1	Проектирование и разработка инфраструктуры платформы, подготовка и поддержка сред разработки и тестирования.
Старший инженер по тестированию	1	Разработка компонентов, методологий и методик тестирования, шаблонов тестовой документации, контроль метрик качества выпускаемого программного обеспечения
Младший инженер по тестированию	2	Контроль и обеспечение качества разрабатываемого программного обеспечения

Фактический адрес, по которому осуществляется разработка ПО: Российская Федерация, 127083, г. Москва, ул. 8 Марта, дом 1, строение 12, эт. 7, пм. XL, ком. 20.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки ПО: ЦОД АО «ММТС-9», 117485, г. Москва, ул. Бутлерова, 7.

6.2 Информация о процессе технической поддержки

Техническая поддержка ПО предоставляется Пользователям в составе услуги доступа к ресурсам и сервисам Платформы NGENIX. Регламент технической поддержки (в том числе, доступные конкретному Пользователю каналы обращения, время работы технической поддержки, сроки реагирования на обращения и пр.) устанавливаются в соответствии с условиями договора с Заказчиком, представителем которого является Пользователь.

Прием, обработка и учет заявок Пользователей осуществляется в системе обработки заявок https://support.ngenix.net, прием заявок также осуществляется по электронной почте support@ngenix.net и по телефону +7 (495) 023 5756.

Категории обращений

Категория	Определение
Инцидент	Обращение пользователя по причине поведения, отличного от ожидаемого согласно документации ПО. Данное поведение влияет на непрерывность бизнес-процесса и эффективность работы пользователя.
Запрос на получение информации	Обращение пользователя с целью получения консультации о функциональных особенностях ПО, их конфигурациях, специфике инсталляций, обновлений.
Запрос на изменение	Пожелание пользователя об изменении текущих функций или характеристик ПО или добавлении новых.

Данные о персонале, задействованном в процессе технической поддержки:

Должность	Кол-во	Обязанности/квалификация
Начальник отдела сопровождения клиентских сервисов	1	Руководство службой сопровождения клиентских сервисов
Младший инженер по клиентским сервисам	9	Прием и первичная обработка заявок Пользователей (1-я линия), эскалация.
Инженер по клиентским сервисам	3	Обработка заявок Пользователей (2-я линия)
Старший инженер по клиентским сервисам	2	Обработка заявок Пользователей (3-я линия)
Ведущий инженер-программист	1	Оперативное устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Фактический адрес размещения службы поддержки ПО: Российская Федерация, 127083, г. Москва, ул. 8 Марта, дом 1, строение 12, эт. 7, пм. XL, ком. 20.