**ПО «GET-ENERGY v 2.0»**

**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 «GET-ENERGY v 2.0»**

****

**Оглавление**

[**1. Введение 3**](#_heading=h.1ksv4uv)

[**2. Жизненный цикл программного продукта 3**](#_heading=h.44sinio)

[2.1. Проектирование 3](#_heading=h.firm1yumnx8v)

[2.2. Разработка программного продукта 3](#_heading=h.i8gjvaxzaprt)

[2.3. Тестирование 3](#_heading=h.xuen4escywcx)

[2.4. Приобретение 3](#_heading=h.2jxsxqh)

[2.5. Поставка 4](#_heading=h.3j2qqm3)

[2.6. Подготовка персонала 4](#_heading=h.p6iqtc5xhlso)

[2.7. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО 4](#_heading=h.1y810tw)

[2.8. Устранение неисправностей 4](#_heading=h.4i7ojhp)

[**3. Типовой регламент технической поддержки 5**](#_heading=h.1ci93xb)

[3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки 5](#_heading=h.3whwml4)

[3.2. Каналы оформления запросов в техническую поддержку 5](#_heading=h.2bn6wsx)

[3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку 5](#_heading=h.qsh70q)

[3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки 5](#_heading=h.3as4poj)

[3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку 6](#_heading=h.1pxezwc)

[**4. Персонал для поддержания жизненного цикла 6**](#_heading=h.49x2ik5)

[4.1. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла. 6](#_heading=h.2p2csry)

[**5. Контактная информация производителя программного продукта 7**](#_heading=h.147n2zr)

[5.1. Юридическая информация 7](#_heading=h.3o7alnk)

[5.2. Контактная информация службы технической поддержки 7](#_heading=h.23ckvvd)

# Введение

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «GET-ENERGY v 2.0».

# Жизненный цикл программного продукта

## Проектирование

Процесс проектирование подразделяется на несколько стадий:

* проработка технического задания;
* поиск подходящих архитектурных продуктов;
* анализ совместимости продуктов;
* экономический расчёт;
* проектирование компонентов;
* подготовка документации.

## Разработка программного продукта

Процесс разработки программного продукта включает в себя:

* проработку технического задания;
* определение состава модулей и структур данных;
* написание программного кода;
* компиляция кода с языка программирования в объектный код;
* разработка пользовательского интерфейса;
* сборка приложения в исполняемый файл.

## Тестирование

Тестирование включает в себя следующие стадии:

* анализ требований;
* планирование испытаний;
* тестирование отдельных элементов;
* тестирование набора связанных элементов;
* проверка тестовой сборки приложения.

## **Приобретение**

 Заказчику предоставляется версия приложения для загрузки и установки посредством сети Интернет, в том числе посредством предоставления ссылки на загрузку Приложения.

## Поставка

Правообладатель добавляет оборудование в аккаунт Заказчика и предоставляет к нему доступ посредством которого происходит управление лицензией и оборудованием.

## Подготовка персонала

Персоналу Заказчика необходимо обладать базовыми навыками работы с ПК и базами данных. Правообладатель предоставляет текстовые и видеоматериалы для обучения.

## Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Обновления ПО происходят в среднем 5 раз в год. Обновления связаны с расширением функционала и адаптацией ПО под рост загрузки. От Заказчика не требуется никаких действий.

## Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

* Обновление компонентов ПО;
* Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет службе технической поддержки разработчика 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.

# Типовой регламент технической поддержки

## Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика бесплатно.

## Каналы оформления запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки.

Почта технической поддержки: support@getenergy24.ru

## 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 - при каких условия была получена проблема;
* как часто проблема проявляется и у скольких пользователей.

## Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе 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. 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.

В случае, если решение проблемы не может быть осуществлено удалённо, то по Запросу оформляется выезд представителя Исполнителя на адрес заказчика.

## Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

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. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

# Персонал для поддержания жизненного цикла

## Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.

| **№** | **Направление** | **Компетенции** | **Количество сотрудников** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | Разработка Back-END | Express, JavaScript, TypeScript, Postgresql, MQTT, Socket.io | 2 |
| **2** | Разработка Front-END | TypeScript, React, Storybook | 1 |
| **3** | UX-разработка |  Figma или Sketch, Adobe XD, Tilda, Readymag, Webflow | 1 |
| **4** | Техническая поддержка и тестирование | Express, JavaScript, TypeScript, Postgresql, MQTT, React | 2 |

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «ГЕТ-ЭНЕРДЖИ».

# Контактная информация производителя программного продукта

## Юридическая информация

ООО «ГЕТ-ЭНЕРДЖИ»
Юридический адрес: 119334, город Москва, проезд Донской 5-й, дом 21Б, строение 10, этаж 2, помещение I, комната 2

Почтовый адрес: 119334, город Москва, проезд Донской 5-й, дом 21Б, строение 10, этаж 2, помещение I, комната 2
ОГРН: 1187746889659
ИНН / КПП: 7725498481
Электронная почта: info@getenergy24.ru

## Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: +74956422756

Электронная почта: support@getenergy24.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 119334, город Москва, проезд Донской 5-й, дом 21Б, строение 10, этаж 2, помещение I, комната 2

Фактический адрес размещения разработчиков: 119334, город Москва, проезд Донской 5-й, дом 21Б, строение 10, этаж 2, помещение I, комната 2

Фактический адрес размещения службы поддержки: 119334, город Москва, проезд Донской 5-й, дом 21Б, строение 10, этаж 2, помещение I, комната 2

Режим работы технической поддержки: круглосуточно