

Общество с ограниченной ответственностью
«Дом-ИТ»

Юридический адрес: 115280, МОСКВА Г, УЛ
ЛЕНИНСКАЯ СЛОБОДА, д. 19, стр ЭТ 1,
К41Х1ДОВ1С

Адрес для корреспонденции: 115280, МОСКВА Г, УЛ
ЛЕНИНСКАЯ СЛОБОДА, д. 19, стр ЭТ 1,
К41Х1ДОВ1С

ОГРН 5177746111923

ИНН 9709014190 / КПП 772501001

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного
обеспечения, в том числе устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,
совершенствование
программного обеспечения «Росдомофон»
и его функциональных модулей
«Личный кабинет», «Умный домофон»,
«Видеонаблюдение», «Калитка», «Мобильное приложение»**

Содержание

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Росдомофон», его функциональных модулей	2
1.1. Поставка ПО и модулей «Росдомофон»	2
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	2
3. Совершенствование программного обеспечения и модулей	2
4. Техническая поддержка	3
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки	3
6. Информация о фактических адресах	5
7. Контакты	6

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Росдомофон», его функциональных модулей

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Росдомофон» и его функциональных модулей: «Личный кабинет», «Умный домофон», «Видеонаблюдение», «Калитка», «Мобильное приложение» (далее – ПО и модули) обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

В рамках сопровождения ПО и модулей оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО и модулей;
- устранение ошибок, в случае выявления их при работе с ПО, модулей;
- доработка ПО и модулей под требования заказчика;
- предоставление документации, обеспечение изменениями и дополнениями к документации.

1.1. Поставка ПО и модулей «Росдомофон»

ПО «Росдомофон» и модули поставляются клиентам в виде облачной версии, не используют локальные мощности, и размещаются на удаленных серверах компании ООО «Дом-ИТ» или посредством образа виртуальной машины Linux.

Всем клиентам доступны обновления ПО, модулей.

Документация (включая обновления и материалы по работе с ПО, модулями) находится на сайте компании ООО «Дом-ИТ»: <https://rosdomofon.com>.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, его модулей, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО и модулей;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу <https://rosdomofon.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>.

3. Совершенствование программного обеспечения и модулей

Совершенствование ПО, модулей осуществляется по собственному плану развития продукта и по запросам пользователей (заказчиков).

Продукт регулярно развивается – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО и модулей, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить техническое предложение на портал технической поддержки по адресу <https://rosdomofon.atlassian.net/servicedesk/customer/portals> или электронной почтой support@rosdomofon.com.

Предложение будет рассмотрено, в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО и модулях.

В рамках совершенствования ПО, модулей оказываются следующие услуги:

- прием заявок (предложений) от пользователей на внесение изменений и дополнений в программу, модуль;
- модификация ПО, модуля по заявке пользователя (заказчика);
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО, модуля;
- предоставление пользователю (заказчику) новых версий ПО, модулей, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

4. Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО, модулей по вопросам установки, администрирования и эксплуатации ПО и модулей.

В рамках технической поддержки ПО, модулей оказываются следующие услуги:

- общие консультации по работе ПО, модулей;
- консультации по установке ПО, модулей;
- консультации по настройке и администрированию;
- консультации по установке обновлений ПО, модулей;
- консультации по устранению проблем в ходе эксплуатации ПО, модулей.

Для оказания технической поддержки ПО и модулей выделен единый номер технической поддержки: 8 (800) 550-08-23.

Также пользователи ПО и модулей могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@rosdomofon.com или в портале технической поддержки по адресу <https://rosdomofon.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>.

Разработчик принимает и регистрирует все входящие запросы, связанные с функционированием ПО, модулей. Каждому запросу присваивается уникальный номер, который является основной единицей учета запроса и на который следует ссылаться при последующих коммуникациях по поводу проведения работ.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя (заказчика). Пользователь (заказчик) в этом случае обязуется предоставить всю необходимую информацию.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Создание, изменение, модернизация и техническая поддержка ПО и модулей осуществляются собственными силами (работниками) ООО «Дом-ИТ».

Администраторы ПО «Росдомофон» и модулей должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Linux, работе с системами виртуализации Proxmox и работе с системами оркестрации Kubernetes.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения «Росдомофон» и модулей;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «Росдомофон» и модулей.

Персонал ООО «Дом-ИТ», осуществляющий совершенствование ПО и модулей, устранение сбойных ситуаций и техподдержку ПО и модулей:

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Руководитель команды стабильности	1	<p>Создание и реализация ИТ-стратегии по развитию команды, инфраструктуры и процессов; оптимизация архитектуры и инфраструктуры компании.</p> <p>Взаимодействие с отделом разработки и тестирования; сбор потребностей и задач; разработка ТЗ, календарных планов; описание бизнес-процессов;</p> <p>Контроль сроков исполнения задач (как бизнеса, так и команд разработчиков);</p> <p>Распределение нагрузки между участниками команды с учетом приоритетов и компетенций, формирование 2х-недельных спринтов.</p>
Ведущий системный программист	2	<p>Практики разработки: CI, CD, TDD, Automated tests, Code Review;</p> <p>Высокий уровень владения языками программирования</p> <p>C#, Java, платформой .Net core;</p> <p>Программирование сетевых приложений (TCP/IP, SIP, RDNP, RTSP);</p> <p>Владение командной строкой Linux (bash); глубокое понимание принципов функционирования ОС Linux; понимание принципов функционирования системы оркестрации Kubernetes, Микросервисная архитектура; Web сервера - Nginx.</p> <p>Понимание аспектов информационной безопасности разрабатываемых решений;</p> <p>Опыт проектирования архитектуры сложных решений; знание и опыт практического применения технологий: баз данных, серверов приложений, брокеров сообщений и интеграционных шин, и других.</p>
Системный администратор	1	<p>Знание PostgreSQL на уровне администратора; навыки администрирования ОС Linux; работа с системами виртуализации Proxmox; настройка веб-сервера Nginx.</p> <p>Работа с системой оркестрации Kubernetes. Понимание принципов CI, CD. Работа с репозиториями кода Git;</p> <p>Знание и работа со средствами мониторинга Zabbix, Prometheus и логирования ELK</p>

Специалист технической поддержки	5	Навыки работы с операционной системой Linux; навыки диагностики сетевых проблем; понимание принципов работы OSI; поддержка пользователей: консультирование пользователей по работе с системой, обработка входящих запросов по работе с системой (ошибки, неисправности, запросы на доработку и т. д.).
Руководитель разработки	1	Сбор потребностей и задач; разработка ТЗ, календарных планов; описание бизнес-процессов; контроль сроков исполнения задач (как бизнеса, так и команд разработчиков); распределение нагрузки между участниками команды с учетом приоритетов и компетенций, формирование месячных спринтов.
Ведущий программист	2	Практики разработки: CI, CD, TDD, Automated tests, Code Review; Владение командной строкой Linux (bash); Высокий уровень владения языками программирования Kotlin (Android), Swift; Опыт написания юнит тестов; отличные знания: HTML, CSS, JavaScript, Angular.
Программист	2	Владение командной строкой Linux (bash); опыт написания юнит тестов; опыт работы с реляционными БД, знание SQL; отличные знания: HTML, CSS, JavaScript, Angular.
Программист тестировщик	1	Опыт работы с реляционными БД, знание SQL; умение писать автотесты (Selenium, Python).
Тестировщик ПО	1	Написание автотестов; контроль качества ПО; проведение ручного тестирования
Технический писатель	1	Разработка программной документации (ТЗ, технические проекты, эксплуатационная документация - руководства пользователя и администратора, правил эксплуатации и пр.) в соответствии с требованиями ГОСТ, а также внутренними стандартами

6. Информация о фактических адресах

Фактический адрес размещения разработчиков ПО «Росдомофон» и модулей:

630090, Россия, г. Новосибирск, ул. Николаева, стр. 11, оф. 702.

Тел: 8 (800) 550-08-23.

Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «Росдомофон» и модулей:

630090, Россия, г. Новосибирск, ул. Николаева, стр. 11, оф. 702.

Тел: 8 (800) 550-08-23.

Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки ПО «Росдомофон» и модулей:

630090, Россия, г. Новосибирск, ул. Николаева, стр. 11, оф. 702.

Тел: 8 (800) 550-08-23.

7. Контакты

Наименование организации: ООО «Дом-ИТ»

ИНН/ОГРН: 9709014190/5177746111923

Телефон технической поддержки: 8 (800) 550-08-23

Адрес электронной почты технической поддержки: support@rosdomofon.com