

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ЕВАТИМ»
ИНН/КПП 7736372184/773601001
119331, г. Москва, пр-кт Вернадского, д. 29, помещ. 26/7 (этаж 7, офис 705)
Тел.: 8-800-777-85-00
e-mail: sales@evateam.ru
<https://www.evateam.ru>

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения
«Система управления услугами и активами EvaServiceDesk»**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
1.1.	Поставка программного обеспечения	3
1.2.	Обновление программного обеспечения.....	3
2.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	4
3.	Совершенствование программного обеспечения.....	5
4.	Техническая поддержка.....	6
5.	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	7
5.1.	Персонал АО «ЕВАТИМ», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку EvaServiceDesk	7
6.	Информация о фактических адресах	9
6.1.	Фактический адрес размещения разработчиков EvaServiceDesk	9
6.2.	Фактический адрес размещения службы поддержки EvaServiceDesk	9
6.3.	Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки EvaServiceDesk	9

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

1.1. Поставка программного обеспечения

Система управления услугами и активами EvaServiceDesk поставляется клиентам в виде облачной версии, не использует локальные мощности, и размещается на удаленных серверах компании АО «ЕВАТИМ» или посредством образа виртуальной машины Linux.

Всем клиентам доступны обновления продукта.

Документация находится на сайте компании разработчика.

Объем хранения документов ограничен согласно тарифному плану.

1.2. Обновление программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Система управления услугами и активами EvaServiceDesk обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- доработка ПО под требования Заказчика;
- предоставление документации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

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

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу <https://www.evateam.ru/support/>.

3. Совершенствование программного обеспечения

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

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить техническое предложение на портал технической поддержки по адресу <https://www.evateam.ru/support/> или электронной почтой support@evateam.ru.

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

4. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки 8 (800) 777-85-00.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@evateam.ru или в портале технической поддержки адресу <https://www.evateam.ru/support/>.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Администраторы EvaServiceDesk должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Linux, работе с программным обеспечением для автоматизации развёртывания и управления приложениями в средах с поддержкой контейнеризации Docker.

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 «EvaServiceDesk»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «EvaServiceDesk»;
- документация по Docker (<https://docs.docker.com/get-started/>).

5.1. Персонал АО «ЕВАТИМ», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку EvaServiceDesk

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Архитектор программного обеспечения	1	Высокий уровень владения языком программирования Python. Понимание аспектов информационной безопасности разрабатываемых решений. Опыт проектирования архитектуры сложных решений. Знание и опыт практического применения технологий: баз данных, серверов приложений, брокеров сообщений и интеграционных шин, и других. Разработка ТЗ, календарных планов.
Ведущий системный программист	1	Программирование сетевых приложений (TCP/IP). Владение командной строкой Linux (bash). Глубокое понимание принципов функционирования ОС Linux. Web сервера – Nginx.
Ведущий программист	2	Разработка ТЗ, календарных планов. Высокий уровень владения языком программирования Python. Понимание аспектов информационной безопасности разрабатываемых решений. Опыт проектирования архитектуры сложных решений. Программирование сетевых приложений (TCP/IP). Владение командной строкой Linux (bash). Глубокое понимание принципов функционирования ОС

		<p>Linux.</p> <p>Web сервера – Nginx.</p> <p>Практики разработки: CI, CD, TDD, Automated tests, Code Review.</p> <p>Опыт написания юнит тестов (py.test, mock и т. п.).</p> <p>Написание автотестов.</p> <p>Отличные знания: HTML, CSS, JavaScript, Angular.</p> <p>Опыт работы с реляционными БД, знание SQL.</p> <p>Контроль качества ПО. Проведение ручного тестирования.</p> <p>Навыки диагностики сетевых проблем.</p> <p>Понимание принципов работы OSI.</p> <p>Поддержка пользователей: консультирование пользователей по работе с системой, обработка входящих запросов по работе с системой (ошибки, неисправности, запросы на доработку и т. д.).</p> <p>Разработка программной документации.</p> <p>Знание PostgreSQL на уровне администратора.</p> <p>Навыки администрирования ОС Linux.</p> <p>Работа с системами виртуализации KVM.</p>
Программист-тестировщик	1	<p>Опыт работы с реляционными БД, знание SQL.</p> <p>Умение писать автотесты (Selenium, Python).</p>
Тестировщик ПО	1	<p>Написание автотестов.</p> <p>Контроль качества ПО.</p> <p>Проведение ручного тестирования.</p>
Инженер технической поддержки	1	<p>Навыки работы с операционной системой Linux.</p> <p>Навыки диагностики сетевых проблем.</p> <p>Понимание принципов работы OSI.</p> <p>Поддержка пользователей: консультирование пользователей по работе с системой, обработка входящих запросов по работе с системой (ошибки, неисправности, запросы на доработку и т. д.).</p>
Технический писатель	1	<p>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.</p>
Системный администратор	1	<p>Знание PostgreSQL на уровне администратора.</p> <p>Навыки администрирования ОС Linux.</p> <p>Работа с системами виртуализации KVM.</p> <p>Настройка веб-сервера Nginx.</p>

6. Информация о фактических адресах

6.1. Фактический адрес размещения разработчиков EvaServiceDesk

119331, г. Москва, пр-кт Вернадского, д. 29, эт. 7, оф. 705.

Тел: 8 (800) 777-85-00.

6.2. Фактический адрес размещения службы поддержки EvaServiceDesk

119331, г. Москва, пр-кт Вернадского, д. 29, эт. 7, оф. 705.

Тел: 8 (800) 777-85-00.

6.3. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки EvaServiceDesk

119331, г. Москва, пр-кт Вернадского, д. 29, эт. 7, оф. 705.

Тел: 8 (800) 777-85-00.