

**Техническая документация о поддержании жизненного цикла
программного обеспечения
«Аналитика посещаемости PRO»**



Назначение программного обеспечения

Основное назначением программного обеспечения являются:

- автоматизированный сбор статистики посещаемости сайта;
- обработка собранных данных;
- предоставление администраторам сайта собранной статистики в нескольких разрезах для облегчения ее анализа.

Все собранные данные хранятся непосредственно на сайте без передачи во внешние системы или облачные сервисы.

Технические характеристики

Язык программирования:

PHP

Вид и версия операционной системы:

- Debian GNU/Linux 11
- Альт Сервер 10
- Simply Linux 10
- Ubuntu server 22.04
- Astra Linux SE Воронеж
- Astra Linux SE Смоленск
- REDOS
- FreeBSD12

Объём не компилированной программы: кб или Мб

~2 Мб в зависимости от версии

Дата первого выпуска программы

26.11.2019

Свидетельство о государственной регистрации:

№2023680420 от 29.09.2023

Исключительные права принадлежат:

ООО «Вебвей Диджитал» ОГРН 1127746004649 ИНН 7719800753

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения включает:

1. Разработку и внедрение новых функций и модулей:
 - 1.1. на основе идей, возникающих внутри организации-правообладателя;
 - 1.2. на основе пожеланий клиентов (пользователей);

2. Поддержку актуальности и техническую модернизацию программного кода в связи с выходом новых версий языка программирования и операционных систем;
3. Устранение неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации;
4. Поддержку актуальности дистрибутивов программного обеспечения на сайте вендора;
5. Обучение новых сотрудников организации-правообладателя работе с программным обеспечением;
6. Мониторинг состояния экземпляров программного обеспечения, установленного на сайтах клиентов;
7. Поддержку актуальности документации;
8. Техническую и консультационную поддержку клиентов.

Регламент и частота выполнения мероприятий по поддержанию жизненного цикла

Разработка и внедрение новых функций и модулей

Разработка и внедрение новых функций производится:

- на основе идей, возникающих внутри организации-правообладателя;
- на основе пожеланий пользователей
- на основе обращения клиентов, с которыми заключены коммерческие договоры технической и консультационной поддержки.

Сбор пожеланий пользователей осуществляется по электронной почте support@webway.ru.

Сбор идей сотрудников осуществляется по внутренним регламентам организации.

Собранные пожелания анализируются руководством организации на предмет целесообразности и трудоемкости.

Пожелания, признанные целесообразными, реализуются.

Для реализации идей, возникающих внутри организации-правообладателя, ежемесячно выделяется 2-3 рабочих дня.

Пожелания клиентов, с которыми заключены коммерческие договоры, реализуются на условиях, указанных в соответствующих договорах.

Поддержка актуальности и техническая модернизация

Мероприятия по технической модернизации производятся в связи с выходом новых версий языка программирования и операционных систем.

Сведения о выходе новых версий берутся из открытых источников или официальных сайтов разработчиков соответствующих систем.

Частота соответствующих мероприятий – два раза за календарный год.

Устранение неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации

Основные источники сведений о неисправностях:

- тестирование программного обеспечения собственными силами по факту выхода новых версий

webway.

- обращения пользователей по электронной почте support@webway.ru
- обращения клиентов, с которыми заключены коммерческие договоры технической и консультационной поддержки

Неисправности, сообщенные клиентами, с которыми заключены коммерческие договоры, устраняются гарантийному соглашению или согласно SLA (уровню обслуживания), зафиксированному в соответствующих договорах.

Неисправности, сообщенные пользователями, с которыми не заключены коммерческие договор поддержки, устраняются в срок:

- до 5-ти рабочих дней в случае критичной неисправности (препятствующей функционированию программного обеспечения в целом или его ключевых функций);
- до 30-ти рабочих дней в случае некритичной неисправности.

Поддержка актуальности дистрибутивов программного обеспечения на сайте вендора

Реализация коммерческих (платных), некоммерческих (бесплатных) и пробных версий производится только через сайт вендора <https://www.1c-bitrix.ru/>

По факту выхода каждого релиза программного обеспечения производится обновление дистрибутивов на сайте вендора.

Обучение новых сотрудников организации-правообладателя работе с программным обеспечением

С целью обеспечения возможности непрерывной поддержки и модернизации программного обеспечения и минимизации риска утраты этой возможности в связи с отпусками, больничными или увольнением сотрудников все новые сотрудники организации (штатные и привлеченные по договорам ГПХ) в должностях «программист», «разработчик», «системный администратор» проходят обучение работе с кодом программного обеспечения.

Мониторинг состояния экземпляров программного обеспечения, установленного на сайтах клиентов

Для клиентов, у которых заключены коммерческие договоры на техническую поддержку сайтов, осуществляется мониторинг состояния сайта в целом и программного обеспечения в частности с целью обнаружения сбоев или неисправностей и их своевременного предупреждения и устранения.

Мониторинг осуществляется программными средствами в автоматическом режиме.

Поддержка актуальности документации

Обновление технической документации осуществляется по факту выхода новых версий в связи с разработкой новых функций или технической модернизации.

Документирование осуществляется в двух аспектах:

- техническая документация для внутреннего использования в организации
- пользовательские описания, размещаемые на сайте вендора

Техническая и консультационная поддержка клиентов

Осуществляется поддержка клиентов двух типов:

1. Клиенты, установившие бесплатные/пробные версии программного обеспечения или купившие ограниченную годовую лицензию через сайт вендора
2. Клиенты, с которыми заключены коммерческие договоры на оказание услуг технической поддержки сайтов и информационных систем, в которых программное обеспечение, описанное в этом документе, является частью сайта или системы.

Поддержка клиентов, упомянутых во 2м пункте, осуществляется в соответствии с условиями договора. Время реакции на обращение составляет от 5-ти минут до 24х часов. Время выполнения заявки на устранение неисправности или разработку новой функции составляет от 15 минут до 10-ти рабочих дней.

Поддержка клиентов, упомянутых в 1м пункте осуществляется по следующему регламенту:

1. Поступление обращения по электронной почте support@webway.ru
2. Регистрация обращения в системе управления задачами webcamp@webway.ru
3. Обработка обращения сотрудником 1й линии поддержки
4. Закрытие обращения сотрудником 1й линии или передача его на 2ю линию
5. Обработка обращения сотрудником 2й линии
6. Закрытие обращения на 2й линии или передача в разработку
7. Устранение неисправности или выполнение доработки
8. Передача информации пользователю сотрудником 2й линии и закрытие обращения.

Обработка обращений производится в рабочее время организации

Персонал, обеспечивающий поддержку программного обеспечения

Для обеспечения жизненного цикла программного обеспечения в организации необходим следующий минимальный набор специалистов следующей квалификации:

1. Разработчик-программист со знанием языка PHP и системы «1С-Битрикс», имеющий сертификат уровня «Профессионал» - 1 человек
2. Разработчик-программист со знанием языка PHP и системы «1С-Битрикс», имеющий сертификат уровня «Разработчик Bitrix Framework» - 1 человек
3. Системный администратор – 1 человек
4. Дизайнер интерфейсов – 1 человек
5. Верстальщик (разработчик фронт-энд) – 1 человек
6. Аналитик – 1 человек
7. Специалист службы технической поддержки (по работе с клиентами) – 2 человека.

Для работы с программным обеспечением на стороне клиентов сотрудники должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Специальных знаний не требуется.