

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Общие положения

Поставщик обеспечивает полный жизненный цикл программного продукта в соответствии с принципами непрерывной разработки и управляемой эксплуатации. Жизненный цикл охватывает процессы разработки и доработки, эксплуатации, сопровождения и технической поддержки заказчиков.

Ключевую роль в реализации технических процессов жизненного цикла выполняет **DevOps-команда** — централизованное подразделение, объединяющее функции разработки, эксплуатации и контроля функционирования сервиса.

Организационная структура

- **DevOps-команда** — центральное техническое подразделение. Отвечает за:
 - **Разработку:** проектирование архитектуры, реализацию новой функциональности, устранение дефектов, проверку кода и верификацию изменений.
 - **Эксплуатацию:** круглосуточное обеспечение работоспособности облачной инфраструктуры, развёртывание и масштабирование сервиса.
 - **Мониторинг:** контроль функционирования инфраструктуры сервиса, разработка и актуализация правил анализа трафика и оповещения.
- **Отдел аналитики** — формирует дорожную карту развития программного продукта на основе обратной связи от заказчиков и анализа рынка; осуществляет приоритизацию задач для DevOps-команды.

- **Служба технической поддержки** — единая точка контакта для заказчиков; регистрирует и классифицирует обращения, оказывает консультационную поддержку, координирует устранение инцидентов совместно с DevOps-командой.

Процесс разработки и доработки

Разработка новой функциональности и устранение дефектов выполняются DevOps-командой по единому циклу:

1. **Фиксация требований.** Требования на доработку поступают от заказчиков через службу технической поддержки или формируются отделом аналитики по результатам мониторинга функционирования и анализа рынка.
2. **Приоритизация и планирование.** Отдел аналитики совместно с DevOps-командой оценивает трудоёмкость и приоритет задач. Устранение критических инцидентов эксплуатации выполняется в первоочередном порядке.
3. **Реализация.** DevOps-команда проводит анализ и проектирование решения, осуществляет разработку, формирует автоматизированные тесты и проводит проверку кода.
4. **Верификация и развёртывание.** Изменения проверяются в тестовой среде, после чего развёртываются на промышленную инфраструктуру средствами непрерывной интеграции и поставки (CI/CD).
5. **Контроль после развёртывания.** DevOps-команда отслеживает метрики сервиса для подтверждения корректности и стабильности выполненных изменений.

Процесс эксплуатации

DevOps-команда обеспечивает непрерывную эксплуатацию программного продукта:

- круглосуточный контроль работоспособности и доступности инфраструктуры;

- автоматическое масштабирование ресурсов в зависимости от нагрузки;
- применение обновлений конфигурации и программного обеспечения без прерывания обслуживания;
- резервирование и восстановление при отказах компонентов инфраструктуры.

Участие персонала заказчика в эксплуатации не требуется.

Процесс сопровождения

Сопровождение программного продукта осуществляется поставщиком в полном объёме и включает:

- регистрацию и классификацию обращений заказчика службой технической поддержки;
- выявление и устранение дефектов, обнаруженных в ходе эксплуатации;
- актуализацию правил анализа трафика по результатам мониторинга;
- плановое обновление программного обеспечения.

Все изменения применяются поставщиком без прерывания обслуживания и без участия заказчика.

Взаимодействие с заказчиком

Заказчик взаимодействует исключительно со **службой технической поддержки**.

- Служба технической поддержки регистрирует обращения заказчика и координирует их исполнение с DevOps-командой.
- DevOps-команда обеспечивает круглосуточную эксплуатацию, устранение дефектов и развёртывание обновлений без участия заказчика.
- Заказчик информируется о результатах рассмотрения обращений через службу технической поддержки:
 - Камкин Илья Дмитриевич, программист, kamkin@intaro.email, +7(495) 268-02-56
 - Стебеньев Павел Валерьевич, программист, stebenev@intaro.email,

+7(495) 268-02-56

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

- 398059, Российская Федерация, Липецкая область, г. Липецк, ул. Валентина Скороходова, д. 1Б,
- 123060, г. Москва, ул. Берзарина, д.36, стр.3
- 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д. 28, лит. К
- 188684, Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Невская Дубровка, ул. Советская, уч. 1/1, литера И.

Фактический адрес размещения разработчиков: 398059, Российская Федерация, Липецкая область, г. Липецк, ул. Валентина Скороходова, д. 1Б.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 398059, Российская Федерация, Липецкая область, г. Липецк, ул. Валентина Скороходова, д. 1Б.