

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО «Sparrow Ads»

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО “Sparrow Ads”, включая регламент технической поддержки.

Жизненный цикл программного обеспечения, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО поставляется пользователю (заказчику, клиенту) в виде .zip архива, содержащего исходный код ПО, примеры настроек dockerfile и docker compose, для развертывания на вычислительных мощностях заказчика вместе с инструкцией по установке ПО.

Для контроля версий ПО “Sparrow Ads” имя файла поставляемого архива содержит метку даты выпуска.

Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой ПО.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило,

идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки ПО за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий. Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиторий и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данное ПО может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другого, по крайней мере, одного, ПО (в том числе системы, платформы, сервиса и т.д.), объединяющего (связывающего и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такого объединяющего ПО или являться дополнением или расширением такого объединяющего ПО. Так, например, данное ПО может расширять функционал другого ПО, системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другое ПО, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой, как правило, построение нового образа из обновленных файлов и последующего перезапуска контейнера в среде Docker. Конкретная реализация механизма зависит от инфраструктуры развертывания ПО на вычислительных мощностях заказчика (виртуальная машина, Docker, Kubernetes и т.д.).

В отдельных случаях может быть предоставлена инструкция по миграции данных для используемых баз данных, описывающая изменения в структуре таблиц с прилагаемыми файлами для конвертации существующих данных в новый формат.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновленная документация.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- Массовое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Правообладателю ПО запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и копию журнала сообщений по времени соответствующему сбою (если таковой имеется).

Запросы могут быть следующего вида:

- Запрос на адаптацию обработки OpenRTB запроса;
- Запрос на адаптацию генерируемого OpenRTB ответа и формата рекламного объявления;
- Наличие Инцидента - сбой в работе ПО;
- Наличие Проблемы - сбой, повлекший за собой остановку работы ПО;
- 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 в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В

приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика в ПО.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Контактная информация технической поддержки указана в нижней части настоящего документа.

Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- логи ПО “Sparrow Ads”;
- пример запросов и ответов OpenRTB (пары запрос/ответ логируются в базе данных, если таковые есть);
- прочие технические детали.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
2. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
3. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
4. Правообладатель ПО предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Правообладателем ПО подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и модернизация ПО, включая гарантийное обслуживание ПО и техническую поддержку	<ul style="list-style-type: none">– Знание архитектуры и кодовой базы ПО «Sparrow Ads» (NodeJS/TypeScript).– Опыт работы с контейнеризацией (Docker, Docker compose).– Уверенное владение СУБД ClickHouse, MongoDB (создание и оптимизация запросов, администрирование).– Понимание протокола OpenRTB, умение анализировать запросы/ответы, адаптировать обработку.– Ведение технической поддержки: приём, классификация и обработка запросов, эскалация, документирование решений.– Знание систем контроля версий (Git, SVN).	1

Указанный специалист является штатным сотрудником Правообладателя ПО - ООО СВК-НАТИВ.

Контактная информация правообладателя ПО

Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ СВК-НАТИВ
- Юр. адрес: 121357, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ МОЖАЙСКИЙ, УЛ ВЕРЕЙСКАЯ, Д. 9
- ОГРН: 5177746017114
- ИНН: 7731385214

Контактная информация

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: <https://sparrow.ru/>
- Телефон: +7 (495) 012-53-21
- Email: info@sparrow.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 10:00 до 19:00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Российская Федерация, 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д. 28, лит. К;

Российская Федерация, 123060, г. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3;

Российская Федерация, 121357, г.Москва, вн.тер. г. Муниципальный округ Можайский, ул.Верейская, дом 9

Фактический адрес размещения разработчиков:

Российская Федерация, 121357, г.Москва, вн.тер. г. Муниципальный округ Можайский, ул.Верейская, дом 9

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Российская Федерация, 121357, г.Москва, вн.тер. г. Муниципальный округ Можайский, ул.Верейская, дом 9

Фактический адрес размещения серверов:

Российская Федерация, 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Коли Томчака, д. 28, лит. К;

Российская Федерация, 123060, г. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3