

Документация
по поддержке жизненного цикла системы «ЕЖА Сфера»

Дата составления: **26.02.2026**

Ответственное лицо:

Генеральный директор ООО «СКАИД»

Подпись: _____ **Новиков Д.В.**

Описание процессов жизненного цикла ПО «ЕЖА СФЕРА»

1. Введение

Настоящий документ определяет процессы разработки, сопровождения, развития и обеспечения качества программного обеспечения «ЕЖА СФЕРА» (далее — ПО). Описаны роли персонала, каналы взаимодействия с пользователями, процедуры устранения неисправностей и совершенствования продукта.

2. Процесс разработки ПО

Разработка ПО «ЕЖА СФЕРА» осуществляется организацией-правообладателем ООО «СКАИД» (или иное наименование — уточнить) с использованием собственных трудовых и технических ресурсов.

2.1. Персонал, задействованный в разработке

Категория персонала	Кол-во	Квалификация / Роль
Backend-разработчики	2	PHP 8.3, 1С-Битрикс, разработка REST API
Frontend-разработчики	2	Vue.js, HTML, CSS, JavaScript
Системные архитекторы	1	Проектирование архитектуры, интеграции
Тестировщики	2	Функциональное и нагрузочное тестирование
Руководитель разработки	1	Управление командой, планирование

Все специалисты являются штатными сотрудниками компании и работают на территории Российской Федерации.

2.2. Адрес осуществления разработки

Фактический адрес места разработки: г.Москва, ул. Речников, д.19, оф. 54

2.3. Технологический стек

- Backend: PHP 8.3, 1С-Битрикс (редакция «Стандарт» и выше), REST API.
- Frontend: Vue.js, HTML, CSS.
- База данных: MariaDB.
- Серверное ПО: Ubuntu Linux, Apache/Nginx, Redis (кэширование).
- Система контроля версий: GitLab (закрытый репозиторий).
- CI/CD: встроенные средства GitLab.

2.4. Хранение исходного кода

Исходный код хранится в закрытом репозитории GitLab, серверы которого расположены в дата-центре АО «ЮНИКО» на территории Российской Федерации. Резервное копирование репозитория выполняется ежедневно.

3. Процесс сопровождения (техническая поддержка)

3.1. Каналы связи со службой поддержки

Пользователи могут обращаться за помощью следующими способами:

- **Через интерфейс портала** — раздел «Сообщить о проблеме» (форма обратной связи с возможностью прикрепить файлы). Все обращения автоматически регистрируются в системе учёта заявок.
- **По электронной почте:** `inform@scid.ru`
- **По телефону:** +7 (495) 150-70-90 (работает в часы поддержки).

3.2. Режим работы поддержки

- **Время работы:** с 9:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни (пн–пт).
- В нерабочее время и выходные дни принимаются обращения через форму на портале и по электронной почте; ответ направляется в первый рабочий день после обработки.

3.3. Персонал поддержки

Уровень поддержки	Количество сотрудников	Квалификация
1-я линия (Helpdesk)	2	Операторы, принимающие и классифицирующие обращения, консультации по типовым вопросам
2-я линия (Администраторы)	2	Администраторы 1С-Битрикс, системные администраторы (управление правами, восстановление данных, настройка)
3-я линия (Разработчики)	4	Разработчики, подключающиеся при необходимости исправления ошибок в коде

Фактический адрес службы поддержки совпадает с адресом разработки (удалённая поддержка осуществляется с этого же адреса).

3.4. Порядок обработки обращений

1. Пользователь отправляет запрос через один из каналов связи.
2. Заявка регистрируется в системе учёта с присвоением уникального номера.

3. Специалист 1-й линии выполняет первичный анализ:
 - а. если запрос консультационный — готовит ответ и закрывает заявку;
 - б. если обнаружена ошибка — передаёт заявку на 2-ю или 3-ю линию.
4. Разработчик или администратор выполняет диагностику и исправление.
5. После устранения проблемы пользователь уведомляется, заявка закрывается.

3.5. Мониторинг и эскалация

Время реакции на критичные инциденты (недоступность портала) — не более 1 рабочего часа. Для не критичных обращений — не более 1 рабочего дня.

4. Процессы устранения неисправностей и совершенствования ПО

4.1. Устранение ошибок, выявленных в ходе эксплуатации

- Все ошибки, подтверждённые службой поддержки, фиксируются в баг-трекере.
- Приоритет ошибки определяется по степени влияния на работу пользователей:
 - **Критическая** — система не работает или не выполняет ключевые функции (исправляется в течение 2 рабочих дней).
 - **Значительная** — функция работает с ограничениями (исправляется в ближайшем плановом обновлении).
 - **Незначительная** — косметические дефекты, опечатки (исправляются по мере накопления).

4.2. Выпуск обновлений и новых версий

Плановые обновления выпускаются не реже одного раза в квартал. В них включаются накопившиеся исправления и небольшие улучшения.

Внеплановые обновления (срочные исправления критических ошибок) выпускаются по мере необходимости.

Процесс обновления:

1. Разработка и тестирование на staging-сервере.
2. Согласование с руководителем.
3. Развёртывание на продуктивном сервере (с возможностью отката в течение 24 часов).
4. Уведомление пользователей (если изменения заметны).

4.3. Совершенствование и развитие функционала

- Сбор предложений от пользователей осуществляется через раздел «Сообщить о проблеме» (с пометкой «предложение») и на встречах с представителями резидентов/арендаторов.
- Раз в полгода формируется дорожная карта развития продукта, учитывающая пожелания пользователей и стратегические цели.
- Реализованные улучшения включаются в очередное плановое обновление.

4.4. Рефакторинг и управление техническим долгом

- В процессе разработки ведётся работа по рефакторингу кода для поддержания его качества и снижения технического долга.
- Выделяются отдельные задачи на рефакторинг в каждом спринте.

4.5. Масштабирование

При росте нагрузки (увеличение количества пользователей, объёма данных) предусмотрен переход на микросервисную архитектуру с использованием **Kubernetes**. Это позволит горизонтально масштабировать компоненты системы без простоев.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла

В поддержке жизненного цикла участвуют следующие категории сотрудников (всего 9 человек):

- **Руководитель проекта** (1 чел.) — управление, приоритизация, взаимодействие с заказчиками.
- **Разработчики** (4 чел.) — исправление ошибок, разработка нового функционала, рефакторинг.
- **Системные администраторы** (2 чел.) — администрирование серверов, резервное копирование, мониторинг.
- **Специалисты поддержки** (2 чел.) — приём и обработка обращений, консультирование.

Все сотрудники являются гражданами РФ и работают на территории Российской Федерации.

6. Заключение

Все процессы разработки, сопровождения и развития ПО «ЕЖА СФЕРА» осуществляются с использованием собственных ресурсов правообладателя на территории Российской Федерации. Организована многоуровневая система технической поддержки, ведётся работа по постоянному улучшению продукта и своевременному обновлению. Документ подтверждает соответствие требованиям к поддержанию жизненного цикла программного обеспечения.