



ООО «Ценикс» ОГРН: 1181690081132 , ИНН: 1650369855 ,
КПП 165001001 Юридический. адрес: Российская
Федерация, 423824, Республика Татарстан.
город Набережные Челны, ул. Машиностроительная, зд. 91,
эт. 2, блок В офис 213

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также
информацию о персонале,
необходимом для обеспечения
такой поддержки, программного
обеспечение «Облачная
платформа [Cenix.pro](https://cenix.pro) (Ценикс)»

Оглавление

1. Введение
2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО
 - 2.1. Информация о совершенствовании ПО
 - 2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО
3. Типовой регламент технической поддержки
 - 3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки
 - 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку
 - 3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку
 - 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки
 - 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку
 - 3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла
 - 3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя
 - 3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика
4. Контактная информация производителя программного продукта
 - 4.1 Юридическая информация
 - 4.2 Контактная информация службы технической поддержки

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Облачная платформа Cenix.pro», включая регламент технической поддержки.

2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «Облачная платформа Cenix.pro» поставляется в формате Облачного решения.

ПО «Облачная платформа Cenix.pro» и его данные размещаются на серверах компании АО «ИОТ», предоставляющей Дата-центр и ООО «Рег.ру», предоставляющий хостер домена. При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «Облачная платформа Cenix.pro» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в одну неделю с автоматическим обновлением ПО «Облачная платформа Cenix.pro».

Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти). Эти работы, как правило, проводятся в ночное время, с обязательным информированием пользователей по электронной почте.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее Обновленным руководством для пользователя.

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие ПО требованиям в области ритейл и е-коммерц ИТ-решений, а также повышение эффективности ПО в целом.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов, при этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб сайтов (репозитории и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате 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 платформы, сервиса и т.д.), объединяющей (связывающей 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, например, 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.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены исключительно массовым автоматическим обновлением компонентов ПО. В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой)

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО «Облачная платформа Cenix.pro»

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком при запросе на электронную почту по следующему адресу: support@cenix.pro, либо при обращении на горячую линию: 8-800-201-37-95 , либо при обращении в чате в аккаунте заказчика.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы. Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали (при отправке из личного кабинета).

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в онлайн-системе учета заявок ПО «Облачная платформа Cenix.pro», 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. Исполнитель 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.

3.5 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 исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 5 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	PHP, Laravel, PostgreSQL , JavaScript	4
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, Vue, Type script	1
3	Разработка мобильного приложения и нейросети распознавания ценников	Dart , Flutter , Tensor flow, ML kit	1
4	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
5	Специалисты службы технической поддержки		1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО "ЦЕНИКС.

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ООО "ЦЕНИКС.

- Юр. адрес: Российская Федерация, 423824, Республика Татарстан (Татарстан), г.о. город Набережные Челны, г. Набережные Челны, ул. Машиностроительная, зд. 91, эт. 2, блок В офис 213 (помещ.№78).
- ОГРН: 1181690081132
- ИНН: 1650369855

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: <https://cenix.pro/ru/>
- Телефон: 8-800-201-37-95
- Email: support@cenix.pro

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 423824, Республика Татарстан (Татарстан), г.о. город Набережные Челны, г. Набережные Челны, ул. Машиностроительная, зд. 91, эт. 2, блок В офис 213 (помещ.№78).

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 423824, Республика Татарстан (Татарстан), г.о. город Набережные Челны, г. Набережные Челны, ул. Машиностроительная, зд. 91, эт. 2, блок В офис 213 (помещ.№78).

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Дата-центр IXcellerate расположен по адресу: г. Москва, Алтуфьевское шоссе, дом 33Г.

Фактический адрес размещения серверов:

Дата-центр IXcellerate расположен по адресу: г. Москва, Алтуфьевское шоссе, дом 33Г.