

Общество с ограниченной ответственностью «Карбон Софт»
ИНН/КПП 6670395926/ 667001001
620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, стр. 37, оф. 802
Тел.+7(495) 668-12-00, 668-07-88
e-mail: sergey@carbonsoft.ru
<https://www.carbonsoft.ru>

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе
устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации
программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения
«Система управления знаниями и контентом EvaWiki»**

Екатеринбург

2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
1.1.	Поставка программного обеспечения	3
1.2.	Обновление программного обеспечения.....	3
2.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	4
3.	Совершенствование программного обеспечения.....	5
4.	Техническая поддержка.....	6
5.	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	7
5.1.	Персонал ООО «Карбон Софт», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку EvaWiki.....	7
6.	Информация о фактических адресах	9
6.1.	Фактический адрес размещения разработчиков EvaWiki.....	9
6.2.	Фактический адрес размещения службы поддержки EvaWiki	9
6.3.	Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки EvaWiki.....	9

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

1.1. Поставка программного обеспечения

Система управления знаниями и контентом EvaWiki поставляется клиентам в виде облачной версии, не использует локальные мощности, и размещается на удаленных серверах компании ООО «Карбон Софт» или посредством образа виртуальной машины Linux.

Всем клиентам доступны обновления продукта.

Документация находится на сайте компании разработчика.

Объем хранения документов ограничен согласно тарифному плану.

1.2. Обновление программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Система управления знаниями и контентом EvaWiki обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- доработка ПО под требования Заказчика;
- предоставление документации.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу <https://www.carbonsoft.ru/support/>.

3. Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функциональность, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить техническое предложение на портал технической поддержки по адресу <https://www.carbonsoft.ru/support/> или электронной почтой support@carbonsoft.ru.

Предложение будет рассмотрено, в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО.

4. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки 8 (800) 777-85-00.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@carbonsoft.ru или в портале технической поддержки адресу <https://www.carbonsoft.ru/support/>.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Администраторы EvaWiki должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Linux, работе с программным обеспечением для автоматизации развёртывания и управления приложениями в средах с поддержкой контейнеризации Docker.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения «EvaWiki»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «EvaWiki»;
- документация по Docker (<https://docs.docker.com/get-started/>).

5.1. Персонал ООО «Карбон Софт», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку EvaWiki

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Технический директор	1	Создание и реализация ИТ-стратегии по развитию команды, инфраструктуры и процессов. Оптимизация архитектуры и инфраструктуры компании.
Руководитель проекта	1	Взаимодействие с отделом разработки и тестирования. Сбор потребностей и задач. Разработка ТЗ, календарных планов. Описание бизнес-процессов. Контроль сроков исполнения задач (как бизнеса, так и команд разработчиков). Распределение нагрузки между участниками команды с учетом приоритетов и компетенций, формирование недельных спринтов.
Архитектор программного обеспечения	1	Высокий уровень владения языком программирования Python. Понимание аспектов информационной безопасности разрабатываемых решений. Опыт проектирования архитектуры сложных решений. Знание и опыт практического применения технологий: баз данных, серверов приложений, брокеров сообщений и интеграционных шин, и других.
Ведущий системный программист	1	Программирование сетевых приложений (TCP/IP). Владение командной строкой Linux (bash). Глубокое понимание принципов функционирования ОС

		Linux. Web сервера – Nginx.
Ведущий программист	2	Практики разработки: CI, CD, TDD, Automated tests, Code Review. Владение командной строкой Linux (bash). Высокий уровень владения языком программирования Python. Опыт написания юнит тестов (py.test, mock и т. п.). Отличные знания: HTML, CSS, JavaScript, Angular.
Программист	2	Владение командной строкой Linux (bash). Опыт написания юнит тестов (py.test, mock и т. п.). Опыт работы с реляционными БД, знание SQL. Отличные знания: HTML, CSS, JavaScript, Angular.
Программист-тестировщик	1	Опыт работы с реляционными БД, знание SQL. Умение писать автотесты (Selenium, Python).
Тестировщик ПО	1	Написание автотестов. Контроль качества ПО. Проведение ручного тестирования.
Инженер технической поддержки	1	Навыки работы с операционной системой Linux. Навыки диагностики сетевых проблем. Понимание принципов работы OSI. Поддержка пользователей: консультирование пользователей по работе с системой, обработка входящих запросов по работе с системой (ошибки, неисправности, запросы на доработку и т. д.).
Технический писатель	1	Разработка программной документации (ТЗ, технические проекты, эксплуатационная документация – руководства пользователя и администратора, правил эксплуатации и пр.) в соответствии с требованиями ГОСТ, а также внутренними стандартами.
Системный администратор	1	Знание PostgreSQL на уровне администратора. Навыки администрирования ОС Linux. Работа с системами виртуализации KVM. Настройка веб-сервера Nginx.

6. Информация о фактических адресах

6.1. Фактический адрес размещения разработчиков EvaWiki

620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, стр. 37, оф. 802.

Тел: 8 (800) 777-85-00.

6.2. Фактический адрес размещения службы поддержки EvaWiki

620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, стр. 37, оф. 802.

Тел: 8 (800) 777-85-00.

6.3. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки EvaWiki

620049, Россия, г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, стр. 37, оф. 802.

Тел: 8 (800) 777-85-00.