

**Описание жизненного цикла
программного обеспечения
«Сканикс»**

Оглавление

Введение	3
Стадии жизненного цикла	4
1. Проектирование	4
2. Разработка ПО и документирование.....	4
3. Тестирование.....	4
4. Поставка	4
5. Эксплуатация и сопровождение.....	5
6. Модернизация и развитие	6
Устранение неисправностей	7
Условия предоставления услуг	7
Уровень подготовки пользователя	7
Контакты и режим работы.....	8
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку	8
Классификация обращений	9
Регламент обработки	9
Контактная информация.....	11

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Сканикс» (далее — Сканикс, программа, ПО), включая устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, который необходим для обеспечения поддержки.

Программа предназначена для оптимизации процесса распознавания и извлечения данных из электронных копий текстовых и графических документов.

Функциональные возможности:

- Анализ и определение типа документа.
- Извлечение данных из документов.
- Загрузка данных в хранилище.
- Формирование отчета по результатам обработки.

ПО «Сканикс» выполняет законченный цикл анализа и распознавания документов с формированием отчетов. Микросервисная архитектура ПО предусматривает возможность интеграции с внешними программными решениями для дальнейшей обработки результатов анализа.

Взаимодействие с ПО осуществляется через клиентский интерфейс телеграм-бота, обеспечивающий управление данными. Для операций с файлами предусмотрен защищенный доступ по протоколу SFTP, реализующий функции централизованного и безопасного файлового хранилища.

Стадии жизненного цикла

1. Проектирование

На данной стадии осуществляется сбор и анализ потребностей пользователей, формирование технических заданий и постановка задач. Профильные специалисты проектируют архитектуру, выбирают технические решения и определяют требования к интеграции новых модулей. Происходит формирование, приоритизация и детализация списка задач. Результатом является утвержденная проектная документация и план реализации.

2. Разработка ПО и документирование

Реализация проектных решений осуществляется командой разработки. На данном этапе производится написание и модификация исходного кода. После завершения кодирования изменения автоматически или в ручном режиме интегрируются и развертываются в изолированном тестовом окружении (dev-контур). Параллельно с разработкой и по ее итогам ведется создание и актуализация технической и пользовательской документации. Процесс включает описание программы, руководства пользователя, а также поддержку внутренней базы знаний и архитектурных схем в актуальном состоянии.

3. Тестирование

В тестовом контуре проводится комплексная проверка внесенных изменений. Тестирование осуществляется силами команды разработки. Проверяется корректность работы функциональности, отсутствие регрессионных ошибок и соответствие ПО заявленным требованиям. Положительный результат тестирования является основанием для допуска версии к выпуску.

4. Поставка

Сканикс поставляется по модели SaaS без установки на устройства пользователей. После заключения лицензионного договора генерируется уникальный лицензионный

ключ, который направляется пользователю в зашифрованном архиве. Активация доступа осуществляется на основании полученного лицензионного ключа.

Для работы с ПО устройство пользователя должно иметь стабильное подключение к сети Интернет. Доступ к функциональности осуществляется через клиентский интерфейс телеграм–бота и десктоп–приложение, поддерживающее протокол SFTP и выполняющее функции файлового хранилища. Хранилище может быть предоставлено разработчиком (сертифицировано и соответствует требованиям Федерального закона №152–ФЗ «О персональных данных»), пользователь может использовать собственное настроенное приложение либо отечественные аналоги, поддерживающие протокол SFTP.

Все технические средства хранения исходного текста и объектного кода, а также средства компиляции и сборки, размещены на облачных серверах провайдера Yandex Cloud, расположенных на территории Российской Федерации. Исходный код является конфиденциальной информацией разработчика и не предоставляется пользователям. Доступ предоставляется исключительно к функциональности программного обеспечения через клиентский интерфейс в рамках условий лицензионного договора.

Переход ПО в эксплуатацию подтверждается успешной активацией лицензионного ключа и началом работы пользователя с программой.

5. Эксплуатация и сопровождение

Эксплуатация ПО начинается с момента успешной активации лицензионного ключа и начала работы пользователя. Пользователь получает возможность полноценного использования всех функций в соответствии с тарифным планом.

Доступ к функциональности осуществляется через клиентский интерфейс телеграм–бота с любого устройства, поддерживающего работу с мессенджером «Телеграм». Клиентское десктоп–приложение с поддержкой протокола SFTP используется для загрузки документов в файловое хранилище для последующего анализа, выгрузки результатов обработки и сформированных отчетов.

На данном этапе осуществляется непрерывный мониторинг работоспособности системы, сбор метрик, обработка пользовательских запросов и оперативное реагирование на инциденты.

6. Модернизация и развитие

Развитие и модернизация ПО «Сканикс» происходит планомерно и непрерывно в соответствии со стратегией развития продукта.

Источниками доработок выступают внутренние инициативы специалистов и предложения пользователей, поступающие через каналы технической поддержки. Все предложения проходят этап аналитики, после чего рассматриваются руководителем проекта на предмет технической обоснованности и соответствия стратегии развития. Утвержденные инициативы включаются в очередь задач с определением приоритета критичности, а не соответствующие требованиям — отклоняются с фиксацией причин. Доработка осуществляется в рамках описанного жизненного цикла: проектирование → разработка → тестирование → поставка. Все изменения проходят обязательную процедуру контроля качества в изолированном тестовом контуре перед выпуском.

Выпуск стабильных версий производится по мере накопления исправлений или реализации значимых новых функций. Обновление программного обеспечения выполняется исключительно силами команды разработки и не требует от пользователей выполнения дополнительных действий или прерывания работы с ПО.

Идентификация версий ПО осуществляется по правилам семантического версионирования в формате X.Y.Z, где:

- X — мажорная версия, указывающая на значительные изменения архитектуры или функциональности.
- Y — минорная версия, обозначающая добавление новой функциональности с сохранением обратной совместимости.
- Z — патч-версия, применяемая для выпуска незначительных обновлений и исправлений ошибок.

Например, «Сканикс» версия 1.0.3. Промежуточные номера сборок не используются.

Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программы, могут быть решены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов.
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по обращению пользователя.

При возникновении неисправностей в работе ПО либо необходимости в доработке, пользователь направляет обращение в техническую поддержку.

Техническая поддержка осуществляется силами квалифицированных специалистов компании и направлена на обеспечение бесперебойной работы программного обеспечения, оперативное решение инцидентов и консультирование по вопросам эксплуатации.

Условия предоставления услуг

Услуги технической поддержки оказываются пользователям, заключившим договор с ООО «Декодика». На момент обращения договор должен являться действующим и не иметь задолженности по оплате услуг.

В приоритетном порядке рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу ПО. Обращения, не влияющие на работоспособность системы (консультации, запросы на доработку), обрабатываются в порядке общей очереди.

Уровень подготовки пользователя

Для эффективной работы с программой пользователи должны обладать базовыми навыками работы с персональным устройством (персональный компьютер или мобильное устройство), а также иметь представление о принципах работы с файловыми хранилищами и мессенджером «Телеграм».

При использовании собственного или стороннего SFTP–клиента пользователю необходимы специалисты с опытом настройки подобных приложений.

Для пользователей, не обладающих указанными компетенциями, рекомендуется прохождение предварительного инструктажа или ознакомление с руководством пользователя перед началом эксплуатации.

Контакты и режим работы

Поддержка пользователей осуществляется с 08:00 до 20:00 по московскому времени, за исключением выходных и официальных праздничных дней.

Направить обращение в техническую поддержку можно следующими способами:

- Электронная почта: support@decodica.ru.
- Горячая линия: +7 (383) 263–15–33.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку

Поддержку осуществляют специалисты, прошедшие внутреннее обучение и имеющие доступ к актуальной технической документации и базам знаний продукта. Актуализация знаний и навыков специалистов осуществляется синхронно с выпуском каждого обновления.

Специалисты технической поддержки обладают следующей квалификацией:

- владением персональным компьютером на уровне уверенного пользователя,
- знанием функциональных возможностей программного обеспечения,
- опытом работы с клиентским интерфейсом телеграм–бота и протоколом SFTP,
- навыками администрирования облачной инфраструктуры и микросервисной архитектуры,
- знанием средств мониторинга производительности серверов и анализа метрик,
- знанием средств обеспечения информационной безопасности и защиты данных.

Все специалисты являются штатными сотрудниками правообладателя.

Классификация обращений

В зависимости от характера проблемы, все поступающие заявки классифицируются следующим образом:

- Критический сбой — массовый сбой в работе ПО, затрагивающий всех или значительную часть пользователей.
- Инцидент — локальный сбой, повлекший за собой остановку или потерю работоспособности для отдельного пользователя или группы пользователей.
- Обслуживание — запрос на предоставление справочной информации и консультации по правилам эксплуатации программы.
- Пожелание по доработке — запрос на внедрение функциональных изменений и улучшение работы ПО.

Регламент обработки

Сотрудники технической поддержки обрабатывают и принимают в работу входящие обращения с учетом установленной системы приоритетов. Техническая поддержка оставляет за собой право обращаться к пользователю за уточнением информации по заявке в случаях, когда первоначальных данных недостаточно для диагностики и решения проблемы.

Установлены нормативы времени ответа специалиста на поступившие обращения:

- Не более 6 часов — для обращений типа «Критический сбой» и «Инцидент».
- До 24 часов — для обращений типа «Обслуживание» и «Пожелание по доработке».

Этапы обработки обращений:

1. **Регистрация и классификация.** Каждое обращение регистрируется в тикет-системе. Специалист проверяет наличие действующего договора и определяет тип обращения.
2. **Диагностика и локализация.** Специалист технической поддержки по возможности воспроизводит проблему, запрашивает информацию, скриншоты

и определяет причину сбоя. При необходимости информация передается команде разработки.

3. **Решение и восстановление.** В зависимости от типа обращения выполняются соответствующие действия: устранение сбоя, консультация или передача запроса на доработку. В случае выявления программной ошибки формируется задача на доработку ПО, а пользователю предоставляется временное решение или информация о сроках выпуска исправления.
4. **Контроль и закрытие.** После устранения проблемы пользователь уведомляется о результате. Обращение закрывается только после подтверждения пользователем восстановления работоспособности или если необходимость в ответе по каким-либо причинам более не требуется.

Коммуникация по обращениям и документация службы поддержки ведутся исключительно на русском языке.

Контактная информация

Информация о юридическом лице Компании:

ООО «Декодика»

ОГРН 1255400017861

ИНН 5406848538

КПП 540601001

Юридический адрес: 630005, г. Новосибирск, ул. Фрунзе, д. 88

Электронная почта: pro@decodica.ru

Штатные сотрудники правообладателя, обеспечивающие разработку и техническую поддержку программного обеспечения, размещаются по адресу: 630132, г. Новосибирск, ул. Фрунзе, д. 88.

Адреса размещения серверов:

- 600902, обл. Владимирская, г. Владимир, мкр. Энергетик, ул. Поисковая, д. 1 к. 2.
- 391434, обл.Рязанская, г. Сасово, ул. Пушкина, д. 21.
- 248926, обл. Калужская, г. Калуга, проезд 1–й Автомобильный, зд. 8.