



«XSBS» – КРОССПЛАТФОРМЕННАЯ РЕПЛИКАЦИЯ РАСПРЕДЕЛЁННЫХ ГЕТЕРОГЕННЫХ БАЗ ДАННЫХ

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Редакция 2022.04.12



Оглавление

1 Введение	3
2 Жизненный цикл программного продукта	3
2.1 Поставка экземпляра ПО Заказчику	3
2.2 Информация о совершенствовании ПО	3
2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
3 Типовой регламент технической поддержки	4
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	4
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	4
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	4
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	5
3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку	5
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	5
3.6.1 Сотрудники и компетенции у Правообладателя	5
3.6.2 Требования к компетенциям у Заказчика	6
4 Контактная информация производителя программного продукта	7
4.1 Информация о производителе программного продукта	7
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	7

1 Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) "*«xSBSS» – кроссплатформенная репликация распределённых гетерогенных баз данных*", включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта

2.1 Поставка экземпляра ПО Заказчику

ПО "*«xSBSS» – кроссплатформенная репликация распределённых гетерогенных баз данных*" поставляется заказчику следующим способом:

Заказчику предоставляются ссылки для скачивания с сайта Правообладателя ПО инструкций и дистрибутивного комплекта для установки ПО "*«xSBSS» – кроссплатформенная репликация распределённых гетерогенных баз данных*" на локальных серверах Заказчика.

Для контроля версий ПО "*«xSBSS» – кроссплатформенная репликация распределённых гетерогенных баз данных*" 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 новых версий ПО "*«xSBSS» – кроссплатформенная репликация распределённых гетерогенных баз данных*" производится по мере его развития и исправления обнаруженных в нём ошибок без автоматического обновления версий, установленных на стороне Заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО "*«xSBSS» – кроссплатформенная репликация распределённых гетерогенных баз данных*".

2.2 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы экземплярам программного обеспечения, обслуживающим сеансы информационного обмена. Эти работы могут проводиться с полной или частичной остановкой ПО, либо без таковой.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (плечи кластера), как правило, идентичные ранее развёрнутым. Эти работы могут проводиться без остановки ПО за счёт динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки сессий информационного обмена.

Процесс обновления экземпляров программного обеспечения представляет собой замену исполняемых файлов и в ряде случаев связан с остановкой и последующим перезапуском отдельных компонентов ПО. Подробно процедура обновления описана в документе «Инструкция по установке и обновлению».

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает её следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО.
- Обновлённые руководства пользователя и администратора (документ «Общее описание»).

2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующим способом: работа специалистов службы технической поддержки по запросу Пользователя. В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимки 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, повлёкший за собой остановку работы или потерю работоспособности ПО;
- 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 рамках приобретённого Заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу Заказчика на ПО "*«xSBSS» – кроссплатформенная репликация распределённых гетерогенных баз данных*".

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку направляются Заказчиком по электронной почте в службу технической поддержки ПО "*«xSBSS» – кроссплатформенная репликация распределённых гетерогенных баз данных*".

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одной проблеме соответствует один запрос. 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;
- скриншоты (при наличии);
- технические детали.

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 системе учёта заявок ПО "«хSBSS» – кроссплатформенная репликация распределённых гетерогенных баз данных", 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. Действия специалистов Разработчика по выполнению запроса документируются в системе учёта заявок ПО "«хSBSS» – кроссплатформенная репликация распределённых гетерогенных баз данных".
4. Разработчик предоставляет Заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
5. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Разработчика для своевременного решения запроса.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

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

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 10 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	Системные администраторы операционных систем <i>Microsoft Windows</i> и <i>Linux</i>	Опыт администрирования операционных систем <ul style="list-style-type: none">• <i>Microsoft Windows</i>• <i>Linux</i>	3
2	Разработка приложений баз данных для операционных систем <i>Microsoft Windows</i> и <i>Linux</i>	Опыт работы с <ul style="list-style-type: none">• <i>Object Pascal</i>• <i>Free Pascal</i>• <i>Lazarus IDE</i>	
3	Администраторы баз данных (<i>DBA</i>)	Опыт работы с СУБД <ul style="list-style-type: none">• <i>Microsoft SQL Server</i>• <i>Oracle</i>• <i>Sybase Adaptive Server Enterprise</i>	

		<ul style="list-style-type: none"> • Sybase Adaptive Server Anywhere (SQL Anywhere) • Sybase IQ Server • Interbase • Firebird • Red Database • MySQL • MariaDB • Linter • IBM DB2 • PostgreSQL • Postgres Pro • Informix 	
4	Тестировщики	Опыт разработки процедур нагрузочного тестирования	
5	Специалисты службы технической поддержки	Опыт внедрения и сопровождения распределённых информационных систем	
6	Специалисты службы разработки и поддержки сайта Правообладателя	Опыт разработки и поддержки web-сайтов	

Указанные специалисты являются сотрудниками Правообладателя.

3.6.2 Требования к компетенциям у Заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
1	Системные администраторы операционных систем <i>Microsoft Windows</i> и <i>Linux</i>	Опыт администрирования операционных систем <i>Microsoft Windows</i> и <i>Linux</i>	1 и более
2	Администраторы баз данных (<i>DBA</i>)	Опыт работы с СУБД и опыт администрирования баз данных, используемых Заказчиком	1 и более
3	Разработчики приложений в среде операционных систем <i>Microsoft Windows</i> и <i>Linux</i>	Опыт работы в среде программирования <i>Lazarus</i> для разработки приложений в среде операционных систем <i>Microsoft Windows</i> и <i>Linux</i> <u>Примечание</u> <i>В тех случаях, когда есть необходимость использования модуля удалённых запросов (librsxreader.dll/so), динамически загружаемой библиотеки агента репликации (librsxagent.dll/so) и/или плагин-модулей для сервера репликации</i>	1 и более
4	Тестировщики	Знание требований к информационным системам Заказчика. Опыт тестирования информационных систем.	1 и более

Указанные специалисты могут являться сотрудниками Заказчика, а также специально привлекаемыми специалистами сторонних организаций.

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Информация о производителе программного продукта

Производитель программного продукта:

Граждане Российской Федерации Лисицын Андрей Владимирович, Лисицын Михаил Владимирович, Гудков Кирилл Сергеевич, сформировавшие команду независимых разработчиков «2BT», специализирующуюся в следующих областях:

- разработка кроссплатформенных приложений баз данных;
- разработка инструментальных средств для разработчиков кроссплатформенных приложений баз данных;
- разработка кроссплатформенных систем репликации распределённых гетерогенных баз данных.

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- Сайт: <https://rusbss.ru>, <https://rusbss.ru/xSBSS.aspx>
- Email: support@rusbss.ru
- Телефон: +7(903)597-4834

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

- Россия, 107370, г. Москва, ул. 4-я Гражданская, дом 36, кв.384
- Россия, 125008, г. Москва, проезд Черепановых, д.32, кв.148
- Россия, 123007, г. Москва, Хорошёвское шоссе, д. 52, корп. 2, кв. 153

Фактический адрес размещения разработчиков:

- Россия, 107370, г. Москва, ул. 4-я Гражданская, дом 36, кв.384
- Россия, 125008, г. Москва, проезд Черепановых, д.32, кв.148
- Россия, 123007, г. Москва, Хорошёвское шоссе, д. 52, корп. 2, кв. 153

Фактический адрес размещения службы поддержки:

- Россия, 107370, г. Москва, ул. 4-я Гражданская, дом 36, кв.384
- Россия, 125008, г. Москва, проезд Черепановых, д.32, кв.148