

**Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и  
совершенствование, а также  
информацию о персонале,  
необходимом для обеспечения такой  
поддержки, программного  
обеспечения «MARKZNAK»**

# 1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «MARKZNAK» (далее – ПО), включая регламент технической поддержки.

---

## 2. Жизненный цикл ПО, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО «MARKZNAK» поставляется пользователям (заказчикам, клиентам) в формате облачного решения (Интернет-сервиса) — ПО «MARKZNAK» и его данные размещаются на серверах Правообладателя ПО и/или в инфраструктуре привлеченных дата-центров.

ПО предоставляется пользователю в виде готового к работе Интернет-сервиса, пользователь не производит самостоятельную установку и настройку программного обеспечения, а посредством использования браузера и сети Интернет проходит процедуру регистрации в уже настроенном и готовом к работе сервисе.

После завершения процедуры регистрации и оплаты услуги по предоставлению доступа к ПО пользователь получает возможность использовать его в соответствии с его функциональным назначением.

---

### Контроль версий ПО

Для контроля версий ПО «MARKZNAK» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий используется обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и сборки;
- Для версий с незначительными обновлениями используется обозначение «X.Y.Z», где Z — номер обновления.

Обновления версий ПО производятся по мере выпуска новых версий.

---

### Информация о совершенствовании ПО

Функционал ПО «MARKZNAK» постоянно расширяется.

Целями развития являются:

- соответствие требованиям пользователей;
- адаптация к изменениям законодательства Российской Федерации;
- соответствие требованиям системы «Честный Знак»;
- развитие интеграций с внешними системами (ЭДО, маркетплейсы и др.);
- повышение производительности и стабильности системы.

С выпуском новой версии ПО:

- обновляется функциональность;
- публикуются изменения;
- обновляется пользовательская документация.

Обновление ПО осуществляется централизованно без необходимости действий со стороны пользователя.

---

## **Масштабирование системы**

При необходимости увеличения нагрузки производится горизонтальное масштабирование системы путем добавления вычислительных ресурсов.

Изменение конфигурации может производиться без остановки системы за счет использования облачной инфраструктуры и механизмов балансировки нагрузки.

---

## **Информация об устранении неисправностей**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «MARKZNAK», могут быть устранены следующими способами:

- массовое обновление компонентов ПО;
- исправление ошибок в программном коде;
- корректировка конфигурации системы;
- индивидуальная обработка обращений пользователей.

В случае возникновения неисправности пользователь направляет запрос в службу технической поддержки.

Запрос должен содержать:

- тему обращения;
  - описание проблемы;
  - по возможности скриншоты или иные материалы.
- 

## **Типы запросов:**

- инцидент - сбой у конкретного пользователя;
  - критический инцидент - сбой, влияющий на работоспособность системы;
  - запрос на консультацию;
  - запрос на доработку функционала.
-

## 3. Типовой регламент технической поддержки

---

### 3.1. Условия предоставления технической поддержки

Правообладатель предоставляет техническую поддержку в объеме, предусмотренном договором или пользовательским соглашением.

В приоритетном порядке обрабатываются обращения, влияющие на работоспособность системы.

---

### 3.2. Каналы обращения в техническую поддержку

Обращения принимаются через:

- электронную почту;
  - чат поддержки;
  - интерфейс программного обеспечения;
  - телефон (при наличии).
  - через crm систему bitrix24
- 

### 3.3. Выполнение запросов

При подаче запроса пользователь указывает:

- описание проблемы;
- действия, приведшие к ошибке;
- скриншоты (при наличии);
- технические детали.

В рамках технической поддержки оказываются:

- консультации по работе с ПО;
  - помощь в настройке;
  - устранение ошибок;
  - предоставление документации;
  - информирование об обновлениях.
- 

### 3.4. Порядок обработки запросов

1. Запрос регистрируется и получает уникальный идентификатор заявки;
2. Определяется приоритет и назначается исполнитель;
3. Запрос обрабатывается в порядке очереди;
4. Пользователю предоставляется решение;

5. При необходимости запрашиваются дополнительные данные.

---

### Уровни поддержки:

- 1 линия — консультации пользователей;
  - 2 линия — анализ и исправление пользовательских ошибок и настроек;
  - 3 линия — разработка и исправления в коде.
- 

### 3.5. Закрытие запросов

Запрос считается закрытым после подтверждения пользователя о решении проблемы.

Если пользователь не отвечает в течение 2х рабочих дней - запрос закрывается автоматически.

---

## 4. Персонал, обеспечивающий жизненный цикл ПО

Поддержание жизненного цикла ПО «MARKZNAK» обеспечивается специалистами правообладателя.

### Таблица персонала:

№	Направление	Компетенции	Кол-во
1	Backend-разработка	Python / Node.js, работа с API, микросервисная архитектура, базы данных	1
2	Frontend-разработка	JavaScript, React/Vue, работа с REST API	1
3	Тестирование	ручное и автоматизированное тестирование	1-2
4	DevOps	Docker, CI/CD, облачная инфраструктура	1
5	Техническая поддержка	работа с клиентами, диагностика проблем	1

Персонал обладает необходимыми знаниями для разработки, сопровождения и поддержки ПО.

---

## **5. Контактная информация правообладателя ПО**

### **5.1 Юридическая информация**

Правообладатель:  
ООО «МАРКЗНАК»  
ИНН: 2310239917  
ОГРН: 1252300013041

---

### **5.2 Контакты технической поддержки**

Сайт: <https://markznak.ru>  
Email: [info@markznak.ru](mailto:info@markznak.ru)

График работы:

- С Понедельник - Пятница с 9:00 по 18:00 по МСК.
- Суббота, Воскресенье – Выходной