**Программный модуль распознавания лиц**

 **Лицемер**

**Описание процессов жизненного цикла**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

[1 ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc88751877)

[2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА 3](#_Toc88751878)

[2.1 Приобретение 3](#_Toc88751879)

[2.2 Поставка 3](#_Toc88751880)

[2.3 Подготовка аппаратного обеспечения 3](#_Toc88751881)

[2.4 Подготовка персонала 3](#_Toc88751882)

[2.5 Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО 4](#_Toc88751883)

[2.6 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО 5](#_Toc88751884)

[3 ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ 5](#_Toc88751885)

[3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки 5](#_Toc88751886)

[3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку 5](#_Toc88751887)

[3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку 6](#_Toc88751888)

[3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки 6](#_Toc88751889)

[3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку 6](#_Toc88751890)

[3.6 Персонал для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО 7](#_Toc88751891)

[3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя 7](#_Toc88751892)

[3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика 8](#_Toc88751893)

[4 Контактная информация производителя программного продукта 8](#_Toc88751894)

[4.1 Юридическая информация 8](#_Toc88751895)

[4.2 Контактная информация службы технической поддержки 8](#_Toc88751896)

# ВВЕДЕНИЕ

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО Лицемер, включая регламент технической поддержки.

# ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

## Приобретение

Действия заказчика, приобретающего ПО Лицемер, подробно описаны в Договоре на поставку. Поставка ПО Лицемер заказчику осуществляется после заключения договора.

## Поставка

ПО Лицемер может быть поставлена заказчику как самостоятельное решение: заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки Лицемер на локальных серверах заказчика или на облачных серверах.

## Подготовка аппаратного обеспечения

* Для эксплуатации ПО Лицемер подходит компьютерное оборудование или виртуальные машины, процессор которых поддерживает инструкции AVX, а видеокарты поддерживают технологию Cuda.
* Оборудование заказчика должно работать в соответствии с требованиями к обеспечению работы приложений, использующих данное ПО.
* Для работы ПО достаточно одной его запущенной копии.

## Подготовка персонала

Для эксплуатации ПО Лицемер требуется один системный администратор. Системный администратор должен:

* Иметь практический опыт работы с операционной системой Windows.
* Уметь проверять работоспособность оборудования.
* Уметь проверять работоспособность операционной системы, анализировать различные системные метрики.

## Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Новые версии ПО Лицемер выпускаются по мере сбора обратной связи от заказчиков и исправления ошибок.

Выпуск новых версий производится без автоматического обновления версий ПО Лицемер, установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО Лицемер.

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

* Документ с описанием истории изменений, в котором отражены изменения компонентов ПО Лицемер.
* Обновленные руководства пользователя и администратора.

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти, видеокарты), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения, как правило, идентичные ранее развернутым.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения, его компонентов и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения.

Функционал ПО Лицемер постоянно расширяется. Целью расширения функционала является, в том числе, соответствие ПО требованиям современных серверных систем, а также повышение эффективности работы приложения.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем путем добавления загруженных с сайта правообладателя обновлений для ПО в виде zip-архивов.

ПО Лицемер может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другой, по крайней мере, одной, системы (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) такой объединяющей системы или являться дополнением, или расширением такой объединяющей системы. Так, например, ПО Лицемер может расширять функционал другой системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. являться масштабируемым самостоятельно и одновременно интегрируемым в другую систему, 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 двумя способами:

* Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
* Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО Лицемер 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 Лицемер.

## ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

## Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО Лицемер.

## Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки.

## 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 каких условия была получена проблема, в чем проблема проявляется и т.д.

## Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

* Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор, назначаются исполнители запроса и его приоритет.
* Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
* Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в ответных письмах.
* Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
* Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

## Закрытие 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 3 календарных дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

## Персонал для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО

### Сотрудники и компетенции у правообладателя

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направление** | **Компетенции** | **Количество сотрудников** |
| 1 | Разработка Back-END | C#, Java, Kotlin, JavaScript | 1 |
| 2 | Разработка WEB приложения | C#, Java, Kotlin, JavaScript | 1 |
| 3 | Разработка ML/DL | C#, Java, Kotlin, JavaScript, tensorflow | 1 |
| 4 | DevOPS | Знание основ администрирования операционных систем Linux и Windows, Android.Понимание работы систем баз данных, таких как SQL и NoSQL.Опыт работы инструментами Ansible и Docker. Опыт создания и настройки образов систем. | 1 |
| 6 | Тестировщики | Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования | 1 |

Информация о лице, осуществляющем обеспечение поддержки жизненного цикла ПО, указана в разделе 4 Контактная информация производителя программного продукта настоящего документа.

### Требования к компетенциям у заказчика

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направление** | **Компетенции** | **Желательное количество сотрудников** |
| 1 | Прикладные администраторы | Опыт работы с ОС Windows, ОС Linux, ОС Android | 1 |

## Контактная информация производителя программного продукта

## Юридическая информация

Информация о Правообладателе:

* Наименование физического лица: Общество с ограниченной ответственностью «МДО».
* Юридический адрес: Российская Федерация, 107553, г. Москва, ул. Большая Черкизовская, д. 24А, стр. 1.
* ОГРН: 1027700036440.
* ИНН: 7722260272.

## Контактная информация службы технической поддержки

Обеспечение поддержки жизненного цикла ПО Лицемер осуществляется: Общество с ограниченной ответственностью «МДО», Российская Федерация, 107553, г. Москва, ул. Большая Черкизовская, д. 24А, стр. 1., ОГРН: 1027700036440, ИНН:7722260272, КПП: 771801001 на основании договора об оказании услуг.

Сведения об участниках/учредителях юридического лица ООО " МДО " (согласно выписке из ЕГРЮЛ), осуществляющего обеспечение поддержки жизненного цикла программного обеспечения, в том числе обслуживание, техническую поддержку и модернизацию:

* Гражданин Российской Федерации: ЕЛЕНИК ИЛЬЯ ВЛАДИМИРОВИЧ, ИНН: 771908618206, Размер доли (в процентах): 33.

Таким образом, обеспечение поддержки жизненного цикла, в том числе обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения осуществляются российской коммерческой организацией без преобладающего иностранного участия.

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

* Сайт: <https://mdo.ru>
* Телефон: +7 (495) 926-78-17
* E-mail: info@mdo.ru
* Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 107553, г. Москва, ул. Большая Черкизовская, д. 24А, стр. 1, офис 601.
* Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 107553, г. Москва, ул. Большая Черкизовская, д. 24А, стр. 1, офис 601.
* Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 107553, г. Москва, ул. Большая Черкизовская, д. 24А, стр. 1, офис 601.