

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла облачного решения «Сервисы ГК РСЭ», в том числе устранение неисправностей и совершенствование программного продукта, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки**

**СОДЕРЖАНИЕ:**

1. Аннотация
2. Введение
3. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения
4. Процедура устранения недостатков
5. Процедура совершенствования программного обеспечения
6. Техническая поддержка
7. Информация о персонале
8. Контактная информация Разработчика

## **1. Аннотация**

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержания жизненного цикла облачного решения «Сервисы ГК РСЭ», далее – Программа, процедурах устранения недостатков и совершенствования Программы, технической поддержки, а также информацию о персонале, работающем с Программой.

## **2. Введение**

Облачное решение «Сервисы ГК РСЭ» представляет собой комплекс полезных сервисов для проектировщиков и иных участников строительного рынка и включает в себя:

- *Конструктор информационно-удостоверяющего листа* (далее – ИУЛ), позволяющий оформить ИУЛ в соответствии с формой, рекомендованной Главгосэкспертизой, ГОСТ Р 21.101-2020, ГОСТ 2.051-2013, и скачать его;
- *Конструктор задания на выполнение инженерных изысканий*, позволяющий создать задание на выполнение инженерных изысканий и скачать его;
- *Расчет инсоляции* для определения нормируемой продолжительности непрерывной инсоляции для помещений жилых зданий согласно СанПиН 1.2.3685-21 «Гигиенические нормативы и требования к обеспечению безопасности и (или) безвредности для человека факторов среды обитания»;
- *Конструктор задания на проектирование*, позволяющий создать задание на формирование проектной документации в соответствии с формой, утвержденной Приказом Минстроя РФ от 21.04.2022 г. № 307/пр
- *Расчет потребности в воде строительной площадки* для разработки раздела проектной документации «Проект организации строительства» в соответствии с Методическими рекомендациями по разработке и оформлению проекта организации строительства, проекта организации работ по сносу (демонтажу), проекта производства работ (МДС 12-46.2008);
- *Калькулятор противопожарных расстояний* для расчета безопасных противопожарных расстояний между жилыми, общественными зданиями, сооружениями в соответствии с Приложением «А» Свода правил «Системы противопожарной защиты. Ограничение распространения пожара на объектах защиты. Требования к объемно-планировочным конструктивным решениям» (СП 4.13130);
- *Конструктор письма-подтверждения* соответствия изменений, внесенных в проектную документацию, получившую положительное заключение экспертизы проектной документации, требованиям части 3.8 статьи 49 Градостроительного кодекса Российской Федерации.

## **3. Поддержание жизненного цикла ПО**

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и заявками пользователей, рассматриваемыми в порядке, предусмотренном п. 5 настоящего документа, а также осуществление консультации по вопросам эксплуатации посредством каналов связи, указанных в п. 4 настоящего документа.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в регистрации пользователя в Программе;
- помощь с оплатой и доступом к необходимому функционалу Программы;
- пояснение функционала Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- обновление используемого программного обеспечения;

- администрирование серверной инфраструктуры;
- администрирование используемого программного обеспечения;
- устранение технических неисправностей.

#### **4. Процедура устранения недостатков**

В случае возникновения неисправностей в работе Программы пользователь направляет в службу технической поддержки Разработчика запрос, который должен содержать описание (суть) возникшей неисправности и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем (если имеется сбой в работе Программы).

Основные категории запросов пользователей:

- запрос на устранение ошибки в работе Программы, повлекшей за собой сбой, остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на предоставление информации/консультации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы в порядке, предусмотренном п. 5 настоящего документа.

Запрос направляется пользователем посредством:

- мессенджеров Telegram по ссылке: [https://t.me/GKRSE\\_bot](https://t.me/GKRSE_bot) или WhatsApp по ссылке: <https://wa.me/79260951917?text=Добрый%20день!%20Вопрос%20по%20сервисам%20ГК%20РСЭ>, или
- окна обращения в техподдержку, расположенного на сайте services.rsexpertiza.ru.

Служба технической поддержки принимает запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Программы в будние дни в период с 9:00 до 18:00 МСК.

Служба технической поддержки оставляет за собой право обращаться к пользователю за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации недостаточно для устранения недостатков, выявленных пользователем в ходе эксплуатации Программы. В этом случае пользователь обязуется предоставить недостающую информацию в течение 1 (одного) рабочего дня с момента направления запроса на предоставление дополнительной информации.

Ответ на запрос пользователя направляется Разработчиком в рамках обсуждения запроса внутри чата.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя основными способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

#### **5. Информация о совершенствовании Программы**

Цель процесса совершенствования Программы заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности ее работы.

Совершенствование Программы начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляются дополнительные требования и так до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование Программы. Для каждой части требований выполняют необходимые процессы, работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование Программы, для этого ему на необходимо направить техническое предложение в Техническую поддержку: мессенджеры Телеграм, WhatsApp, чат на сайте, кликнув на соответствующую иконку на сайте services.rsexpertiza.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки новой версии Программы и реализовано Разработчиком.

Текущее ПО работает с использованием обновленного стека технологий, php 8.2, mysql 5.1, 1С-Битрикс «Управление сайтом» 23.675.0.

Программа проходит периодическую проверку на безопасность, устраняются выявляемые уязвимости как отдельных модулей, так и системы в целом.

## **6. Техническая поддержка**

Техническая поддержка осуществляется через мессенджеры Telegram, WhatsApp или окно обращения в техподдержку, расположенное на сайте services.rsexpertiza.ru, пользователь пишет сообщение (запрос), описывая свою проблему и прикрепляя, по возможности, скриншот с демонстрацией возникшей проблемы. Время реакции на обращение (запрос) составляет 1 (один) час.

Техническая поддержка предусматривает консультации пользователя посредством диалога в указанных выше мессенджерах. При необходимости для консультации возможно использование программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя.

Консультации в рамках технической поддержки не предполагают разъяснение вопросов, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя, а также с общей компьютерной грамотностью.

Регламентные работы, связанные с обновлением кода Программы, проводятся Разработчиком на постоянной основе ежедневно в период с 22:00 до 23:00 МСК.

## **7. Информация о персонале**

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку Программы, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Windows.

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером, иметь доступ в сеть Интернет, а также владеть достаточными профессиональными навыками в сфере проектирования.

## **8. Контактная информация Разработчика**

Общество с ограниченной ответственностью «ГК РСЭ» (ООО «ГК РСЭ»)  
Адрес местонахождения: 119331, г. Москва, проспект Вернадского, 29  
E-mail: inform@rsexpertiza.ru  
Телефон: 8 (800) 301-03-45