АСМ Системы (ACM Systems). Процессы жизненного цикла

Редакция от 16.11.2026.

Правообладатель: ООО «АСМ Системы» (ОГРН 1262300043202, ИНН 2301121242). Редакция от 16.11.2026.

Документ описывает, как устраняются неисправности, как совершенствуется программа, кто её сопровождает и где находится служба поддержки. Описан действующий порядок работы; опора по терминам — ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207.

1. Служба поддержки

Сведение	Значение
Организация	ООО «АСМ Системы», ОГРН 1262300043202, ИНН 2301121242, КПП 230101001
Адрес службы поддержки	353440, Краснодарский край, г. Анапа, ул. Шевченко, д. 65, помещ. 28/5
Электронная почта	info@acmsystems.ru
Телефон	+7 (918) 135-55-57
Каналы обращений	форма «Поддержка» в интерфейсе программы (плавающий виджет на любом экране для вошедшего пользователя); электронная почта; телефон
Часы работы	8:00–22:00 по Москве
Время реакции	от 15 до 60 минут с момента обращения в часы работы

Поддержку ведёт правообладатель. На серверах заказчика обращения принимаются так же; при сбое площадки заказчика форма в интерфейсе недоступна, поэтому остаются почта и телефон.

2. Персонал

Разработку, выпуск версий и сопровождение программы ведёт персонал правообладателя — ООО «АСМ Системы». В составе работ:

Роль	Что делает
Руководитель разработки	планирование версий, приёмка изменений

Роль	Что делает
Разработчики	исправления и новые функции
Специалист сопровождения и выкладки	выпуск версий, резервное копирование, мониторинг
Специалисты поддержки	приём и разбор обращений, ответы пользователям

Разработку и сопровождение выполняют граждане Российской Федерации. Конкретная численность по ролям и форма занятости (штат, договоры) определяются штатным расписанием и договорами Общества на дату обращения.

3. Устранение неисправностей

3.1. Приём обращений

В программе есть модуль поддержки (обращения пользователей о самой системе). Пользователь создаёт обращение из интерфейса и указывает категорию: ошибка, просьба о доработке, вопрос, технический сбой, доступ или права, проблема с данными, другое. К обращению прикладываются приоритет (низкий, средний, высокий, критический), описание и вложения (снимок экрана, журнал, файл). Программа сама фиксирует адрес экрана, роль пользователя, версию сборки и источник обращения (интерфейс, виджет, публичная страница сайта); пользователь изменить эти данные не может. Пользователь видит только свои обращения, сотрудник поддержки — все.

Обращения по почте и телефону сотрудник поддержки заводит в модуль сам, чтобы вся история была в одном месте.

3.2. Статусы и сроки

Обращение проходит статусы: новое, в работе, ждёт ответа пользователя, решено, закрыто; автор может отменить обращение, пока сотрудник поддержки на него не ответил. Первый ответ сотрудника переводит обращение в работу и фиксирует время первого ответа.

Срок	Значение
Реакция на обращение	от 15 до 60 минут
Срок решения по приоритету (значения по умолчанию, настраиваются политикой системы)	критический — 4 часа; высокий — 1 рабочий день; средний — 3 рабочих дня; низкий — 5 рабочих дней

Смена приоритета пересчитывает срок решения. Решённое обращение закрывается после подтверждения автора; если автор не ответил, оно закрывается автоматически через 7 суток (параметр настраивается). Ответ автора возвращает обращение в работу.

3.3. Порядок работы

1. **Разбор.** Специалист поддержки отвечает в срок реакции, воспроизводит проблему и фиксирует критерий, по которому исправление будет считаться сделанным.
2. **Исправление.** Разработчик вносит изменение в отдельной ветке системы контроля версий. Изменение проходит автоматические проверки и ревью запроса на слияние.
3. **Выпуск.** Исправление выкладывается в согласованное окно обслуживания. Для серверов заказчика окна согласуются с его ИТ-службой; в высокий сезон выпускаются только исправления. Срочные исправления выпускаются в ближайшее окно; до него пользователю дают обходной путь.
4. **Проверка и закрытие.** После выкладки исправление проверяют на рабочей версии, автору обращения отправляют ответ.

История обращений, сроки первого ответа и решения хранятся в программе; по ним строятся метрики модуля поддержки.

4. Совершенствование

- Требования собираются из обращений пользователей, заявок заказчиков и технического задания. Просьбы о доработке из обращений связываются с задачами плана. План версий утверждает руководитель разработки.
- Исходный текст хранится в системе контроля версий; каждое изменение — отдельная ветка и запрос на слияние с описанием и проверками.
- **Журнал изменений.** Каждое значимое изменение записывается в журнал изменений разработки: дата, тип (требования, архитектура, функция, исправление, инфраструктура, документация) и описание. Журнал и документация поставки обновляются вместе с кодом.
- Изменения структуры базы данных выполняются версионированными миграциями, обратная совместимость данных сохраняется.
- **Выпуски.** Облачная версия выпускается с планом, выполнением, проверкой и откатом. Версия комплекта для сервера заказчика собирается как набор образов с идентификатором версии. Идентификатор версии показывает служебная страница состояния; выпущенную версию можно откатить на предыдущую.
- **Порядок обновления у заказчика.** Обновления устанавливаются только вручную, в согласованное окно, с согласия заказчика. Перед обновлением создаётся копия базы; итог каждого выпуска записывается в журнал выпусков. Автоматических и принудительных обновлений нет.
- Выпуски выходят по мере готовности исправлений и доработок; фиксированный календарь не установлен.

5. Сопровождение эксплуатации

- Резервное копирование базы данных; перед каждым обновлением на сервере заказчика создаётся отдельная копия.
- Мониторинг доступности и журнал ошибок.
- Контроль полноты каждого регулярного импорта из внешних систем.

6. Документация

Руководства пользователя и администратора, инструкция по установке и описание архитектуры поставляются вместе с программой и обновляются при выпуске версий, меняющих описанное в них поведение.