



Общество с ограниченной ответственностью

«ОБИТ-Тех»

ИНН: 7842527295

ОГРН: 1147847316968

*Юридический адрес: 191014, г. Санкт-Петербург, пр-кт
Лиговский, д. 13-15, помещ. 19-Н*

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование,
а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки для Программного обеспечения
“Модуль сжатия данных”**

г. Санкт-Петербург

2026 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о программном обеспечении.	3
1.1. Термины и сокращения.	3
1.2. Язык программирования.	3
2. Жизненный цикл программного обеспечения.	3
2.1. Проектирование	3
2.2. Разработка программного обеспечения	4
2.3. Тестирование	4
2.4. Подготовка персонала.	4
2.5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	4
2.6. Устранение неисправностей	4
2.7. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.	5
3. Регламент технической поддержки	6
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	6
3.2. Способы связи с технической поддержкой	6
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	6
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	7
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку	7
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.	7
5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.	8

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение “Модуль сжатия данных” - это программа для ЭВМ, являющееся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею визуальные отображения.

Программное обеспечение зарегистрировано в качестве программы для ЭВМ в Роспатенте (Свидетельство №2026660398 от 13.04.2026 года), правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью “Обит-Тех”.

Программное обеспечение представляет собой сервис для автоматического сжатия растровых изображений (JPEG, PNG) и PDF-документов. Область применения - информационные системы, требующие оптимизации хранения и передачи графических данных.

Функциями Программного обеспечения являются:

- приём файлов по HTTP в формате multipart/form-data;
- применение настраиваемых конвейеров обработки.

Для изображений с текстом в составе приложения используется OCR-сервис для сжатия через распознавание текста, оценки качества распознавания и выбора оптимально сжатого варианта.

Для PDF реализована интеллектуальная обработка в зависимости от типа документа (текстовый или скан): извлечение и сжатие отдельных изображений, оптимизация и удаление дубликатов фонов.

Сервис возвращает сжатый файл и служебные заголовки с информацией о версии, степени сжатия и выбранном маршруте обработки.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение “Модуль сжатия данных”
Разработчик/ Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью “ОБИТ-Тех”
Пользователь	Лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- GO Lang
- Python

2. Жизненный цикл программного обеспечения.

2.1. Проектирование

Процесс проектирования подразделяется на несколько стадий:

- проработка технического задания;
- поиск подходящих архитектурных решений;
- анализ совместимости продуктов;
- проектирование компонентов;
- подготовка документации.

2.2. Разработка программного обеспечения

Процесс разработки программного обеспечения включает в себя:

- проработку технического задания;
- определение состава модулей и структур данных;
- написание программного кода;
- компиляция кода с языка программирования в объектный код;
- разработка программного интерфейса (HTTP API);
- сборка приложения в исполняемый файл.

2.3. Тестирование

Тестирование включает в себя следующие стадии:

1. анализ требований;
2. планирование испытаний;
3. тестирование.

2.4. Подготовка персонала.

Пользователями ПО являются сотрудники и разработчики заказчика. Для работы с ПО необходимы понимание принципов сетевого взаимодействия, знание протоколов HTTP/HTTPS, навыки работы с API и умение использовать техническую документацию.

2.5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом правообладателя по доработке ПО, а также по заявкам Пользователей. При этом поддержание ПО включает в себя восстановление данных и консультации Пользователей по вопросам его эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функциональности ПО в соответствии с собственным планом доработок Правообладателя и/или на основе отзывов Пользователей;
- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;

- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки Пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

2.6. Устранение неисправностей

Выявление неисправностей ПО осуществляется двумя способами:

- 1) путем ежедневного мониторинга логов и метрик системы;
- 2) в результате обращения Пользователей в службу поддержки.

Во втором случае принимаются электронные обращения на электронную почту Правообладателя.

В случае поступления обращения от Пользователя, специалист поддержки запрашивает всю необходимую информацию для оценки проблемы и на основе этой информации присваивает ей приоритет, сроки исправления и конкретного технического специалиста, ответственного за ее устранение.

Основными действиями технического специалиста при устранении проблемы являются:

- подтверждение проблемы, путем ее воспроизведения в соответствии с полученной информацией;
- если проблема подтверждена, происходит ее локализация, оценка сроков и устранение, в ходе которого могут быть привлечены другие технические специалисты;
- после исправления проблемы, код тестируется и передается на рассмотрение другому техническому специалисту с целью ревизии кода;
- в завершении принимается решение о включении исправлений в один из будущих релизов ПО (или в ближайший релиз в соответствии с внутренним графиком обновлений Исполнителя или же в отдельный внеплановый релиз в случае критичности проблемы).

Задачи устранения неисправностей и совершенствования функциональности выполняются полностью силами правообладателя ПО.

Данные процессы протекают в непрерывном режиме, без остановки функционирования ПО.

Таким образом неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

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

2.7. Совершенствование (модернизация) программного интерфейса.

Программное обеспечение развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Основными направлениями работ по совершенствованию и доработке ПО являются:

- расширение функционала ПО с целью привлечения новых Пользователей и поддержания интереса к нему у имеющихся Пользователей;
- устранение технических проблем;
- оптимизация производительности (как с целью оптимизации расходов на поддержание инфраструктуры серверов, так и с целью обеспечить лучший уровень взаимодействия Пользователя с ПО);
- обновление программного интерфейса (HTTP API) с целью предоставления новых возможностей по обработке растровых изображений и PDF-файлов.

3. Регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого пользователя бесплатно.

3.2. Способы связи с технической поддержкой

Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (по электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО Пользователи также могут направлять возникающие вопросы письменно на электронную почту по адресу info@obit-tech.ru или по контактному номеру 7 (812) 612-29-81 и путем направления официального запроса по адресу: 191014, РФ, Санкт-Петербург, Лиговский пр., д.13-15.

Техническая поддержка осуществляется круглосуточно без выходных.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь 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.

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- логи работы (при наличии);
- технические детали - при каких условиях была получена проблема;
- как часто проблема проявляется.

В рамках технической поддержки ПО со стороны Правообладателя также предоставляется Пользователям по запросу следующее:

- помощь в настройке и администрировании;

- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций Пользователям ПО по их запросу.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

В зависимости от содержания запроса и возможных вариантов его решения заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя для своевременного решения запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы пользователя документируются исполнителем в системе регистрации задач.

3.5. Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

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. Заккрытие запроса подтверждает представитель заказчика. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователями ПО являются технические специалисты заказчика. Для использования ПО необходимы навыки работы с HTTP API, понимание принципов сетевого взаимодействия, а также умение работать с технической документацией. Требования к квалификации персонала, осуществляющего эксплуатацию ПО, приведены в настоящем документе.

В процессе разработки ПО задействован следующий персонал:

Техническая поддержка ПО:

Количество: 4 человека

Модернизация ПО:

Обязанности: 5 человек

Гарантийное обслуживание ПО:

Количество: 3 человека

Ко всем сотрудникам предъявляются следующие требования:

- Базовые знания Linux: команды, управление пользователями, SSH
- Опыт работы с Docker (минимум контейнеризация простого приложения)
- Опыт настройки и базового администрирования сетевых интерфейсов, DNS, DHCP, SSH, firewall (iptables/nftables, ufw)
- Понимание работы systemd, мониторинга логов (journalctl, /var/log), базовой диагностики производительности (top, htop, df, iotop, netstat/ss)

Обязанности указанных сотрудников:

Эксплуатация ПО:

- Работа с командной строкой Linux:
 - Ubuntu/Debian
 - CentOS/RHEL
- Управление пакетами:
 - Apt
 - Yum
 - dnf
- Установка и обновление ПО
- Работа с Docker и контейнерами:
 - запуск образов
 - работа с Docker Registry

5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.

Контактные данные:

e-mail: info@obit-tech.ru

Телефон: 7 (812) 612-29-81

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу:

191014, г. Санкт-Петербург, пр-кт Лиговский, д. 13-15, помещ. 19-Н