ВШтате. Поддержка и жизненный цикл

Документ описывает процессы правообладателя.

Разработка и версии

Программа разрабатывается и поддерживается ООО «Надёжные системы» (ИНН 7325103280). Номер версии состоит из трёх чисел: основная, функциональная, исправительная. Версия показана в подвале кабинета и на странице «О системе». Изменения между версиями описываются в сопроводительном письме к архиву.

Устранение неисправностей

Заказчик сообщает о проблеме через: support@v-shtate.ru, +7 (995) 103-99-03, режим работы: понедельник–пятница, 9:00–18:00 по времени Ульяновска (МСК+1). В обращении указывают версию, описание проблемы и порядок её повторения. Персональные данные сотрудников и файл `.env` присылать не нужно.

Уровень	Пример	Реакция
Критичный	Портал недоступен, данные недоступны	4 рабочих часа
Обычный	Не работает отдельная функция	2 рабочих дня
Вопрос	Как настроить	3 рабочих дня

В цену лицензии входит базовая техническая поддержка: приём сообщений о неисправностях и консультации по установке и работе программы. Настройка сервера заказчика, интеграции, доработки, обучение и восстановление данных в неё не входят и оговариваются отдельно.

Исправления поставляются новой версией архива. Порядок установки описан в инструкции.

Совершенствование

Предложения заказчиков принимаются теми же каналами. Решение о включении в план принимает правообладатель. Новые версии выходят по мере готовности, не реже двух раз в год.

Уязвимости

Перед каждой сборкой зависимости проверяются командой `composer audit`, сборка останавливается при найденной уязвимости. Перед сборкой также запускаются автоматические тесты. Об уязвимости можно сообщить на support@v-shtate.ru. Критичные исправления выпускаются вне плана.

Персонал

Поддержку и разработку ведут сотрудники правообладателя: разработчики и специалисты технической поддержки. Фактический адрес: 432030, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Рылеева, д. 21А, 3–4 этаж.

Стоимость

Лицензия бессрочная, цена зависит от числа активных пользователей портала. Цены указаны без НДС.

Пользователей	Лицензия	Доступ к обновлениям со второго года, в год
до 50	120 000 ₽	36 000 ₽
до 100	190 000 ₽	57 000 ₽
до 250	300 000 ₽	90 000 ₽
до 500	480 000 ₽	144 000 ₽
до 1 000	750 000 ₽	225 000 ₽
больше 1 000	по договору	по договору

Первый год доступа к обновлениям входит в цену лицензии. Если доступ не продлён, установленная версия продолжает работать, но новые версии не предоставляются.

Прекращение поддержки

О прекращении поддержки версии правообладатель сообщает заказчикам не позже чем за 12 месяцев. Программа и данные находятся на сервере заказчика и продолжают работать. Заказчику передан исходный код, данные можно выгрузить резервной копией.