



tuda.travel

Описание процессов поддержания жизненного цикла программного обеспечения

Версия документа: 1.0

Дата актуализации: 15 июля 2026 г.

Правообладатель: ООО «КЛЭВЕР САЕНС»

1. Назначение документа

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения tuda.travel, включая устранение неисправностей, совершенствование программы, выпуск обновлений, техническую поддержку и состав персонала, необходимого для выполнения указанных работ.

2. Общая организация жизненного цикла

Жизненный цикл tuda.travel включает планирование изменений, разработку, проверку, выпуск, эксплуатацию, мониторинг, устранение неисправностей, совершенствование и прекращение поддержки отдельных версий или функций.

Управление жизненным циклом осуществляет ООО «КЛЭВЕР САЕНС». Изменения выполняются уполномоченными специалистами и вводятся в эксплуатацию централизованно.

3. Планирование и разработка изменений

Источниками изменений являются обращения пользователей, результаты мониторинга, выявленные ошибки, требования законодательства, изменения внешних информационных источников и планы развития продукта.

Для каждого существенного изменения определяются цель, состав работ, затрагиваемые компоненты, риски и критерии готовности. Разработка ведётся с использованием системы контроля версий. Доступ к исходному коду предоставляется только уполномоченным участникам команды.

4. Проверка и выпуск

Перед выпуском существенные изменения проходят проверку на тестовом контуре. Проверяются основные пользовательские сценарии, сборка клиентской части, работа программных интерфейсов, обработка ошибок и совместимость со связанными компонентами.

Выпуск выполняется через управляемый процесс развёртывания. Для веб-версии обновление распространяется централизованно и не требует действий пользователя. После выпуска контролируются доступность сервиса, журнал ошибок и выполнение ключевых операций.

При выявлении критической проблемы выпуск может быть приостановлен, исправлен либо заменён предыдущей работоспособной версией в пределах технической возможности.

5. Мониторинг и регистрация неисправностей

Состояние программы контролируется средствами журналирования, проверки доступности и административной статистики. Ошибки могут выявляться автоматически либо поступать через обращения пользователей и сотрудников.

Для зарегистрированной неисправности фиксируются описание, время обнаружения, затронутые функции, условия воспроизведения, приоритет и результат устранения. Конфиденциальные сведения и секреты доступа не включаются в общедоступную документацию и пользовательские уведомления.

6. Классификация и устранение неисправностей

Неисправности классифицируются по влиянию на эксплуатацию:

- критические — недоступность сервиса, невозможность выполнить основную функцию либо событие информационной безопасности;
- существенные — нарушение отдельной важной функции при сохранении ограниченной возможности работы;
- обычные — локальная ошибка, неточность данных или интерфейса, для которой имеется обходной сценарий;
- незначительные — визуальная или текстовая неточность, не препятствующая эксплуатации.

Работы выполняются в порядке приоритета. Процесс включает воспроизведение проблемы, определение причины, подготовку исправления, проверку, выпуск и контроль результата. Срок устранения зависит от приоритета, сложности и необходимости взаимодействия с внешними поставщиками данных.

7. Совершенствование программного обеспечения

Совершенствование включает повышение качества формируемых маршрутов, развитие пользовательского интерфейса, оптимизацию производительности, расширение справочных данных, улучшение безопасности и адаптацию к изменениям браузеров и связанных сервисов.

Документация актуализируется при изменениях, влияющих на назначение, функции, требования к окружению, порядок установки, эксплуатации или технической поддержки.

8. Управление данными и восстановление

Эксплуатационные данные хранятся в управляемой базе данных. Правообладатель применяет резервное копирование и процедуры восстановления, соответствующие используемой инфраструктуре и характеру обрабатываемых данных.

Доступ к административным функциям и резервным копиям ограничивается. Восстановление выполняется уполномоченным техническим персоналом после проверки целостности и актуальности доступных копий.

9. Информационная безопасность

В рамках жизненного цикла выполняются управление доступом, обновление зависимостей, анализ сообщений об уязвимостях, защита секретов доступа и проверка изменений, затрагивающих аутентификацию и обработку пользовательских данных.

Сообщения о предполагаемых уязвимостях направляются на support@tuda.travel без публикации технических деталей до устранения риска.

10. Техническая поддержка

Поддержка принимает обращения по адресу support@tuda.travel. Обращения регистрируются, классифицируются и передаются ответственному специалисту. Пользователю может быть запрошена дополнительная информация, необходимая для воспроизведения проблемы.

Поддержка включает консультации по эксплуатации, восстановлению доступа, состоянию фоновых заданий, отображению поездок и карт, а также регистрацию сообщений о некорректных данных и неисправностях.

11. Персонал, необходимый для поддержки

Для поддержания жизненного цикла привлекаются специалисты, выполняющие следующие роли:

- руководитель продукта — определение приоритетов и принятие решений о выпуске;
- разработчик серверной части — сопровождение программных интерфейсов, бизнес-логики, фоновых заданий и базы данных;
- разработчик клиентской части — сопровождение веб-интерфейса и PWA;
- специалист по эксплуатации — развёртывание, мониторинг, резервное копирование и восстановление;
- специалист технической поддержки — приём, первичная классификация и сопровождение обращений;
- специалист по тестированию — проверка изменений и исправлений.

Один сотрудник может совмещать несколько ролей при наличии необходимой квалификации. При необходимости правообладатель привлекает подрядчиков под своим управлением и контролем без передачи им исключительного права на программу.

12. Прекращение поддержки

При прекращении поддержки отдельной версии или функции правообладатель определяет порядок перехода, срок уведомления пользователей и доступные способы выгрузки пользовательских данных, если такие данные подлежат выгрузке.

Поскольку основная версия предоставляется как интернет-сервис, пользователям доступна текущая поддерживаемая версия. Отдельное обслуживание устаревших клиентских версий не требуется.

13. Контактные сведения

Правообладатель: ООО «КЛЭВЕР САЕНС» Техническая поддержка: support@tuda.travel Сайт: <https://tuda.travel> Экземпляр программы: <https://app.tuda.travel>