

Общество с ограниченной ответственностью «Дексмобайл»



**Информация, необходимая для эксплуатации
программного обеспечения UpCore, и описание
процессов, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла**

Часть комплекта документации на программное обеспечение UpCore

Настоящий документ входит в комплект документации UpCore версии 1.2 от 25.08.2026. Нумерация разделов соответствует полному комплекту документации.

Версия документа 1.2 от 25.08.2026

Москва, 2026

Реквизиты документа

Наименование программного обеспечения	UpCore
Правообладатель	ООО «Дексмобайл»
ИНН / КПП	9715334304 / 773401001
ОГРН	5187746013659
Версия документа	1.2 от 25.08.2026
Контакты	sales@dex-it.ru, +7 (930) 066-46-20

Содержание

5. Эксплуатация	4
5.1 Роли пользователей	4
5.2 Основные сценарии	4
5.3 Регламент эксплуатации	4
5.4 Авторизация и управление доступом	5
5.5 Первый вход и подготовка к работе	5
5.6 Подключение проекта	6
5.7 Запуск анализа и контроль выполнения	6
5.8 Работа с отчетами	7
5.9 Резервное копирование и восстановление	8
5.10 Типовые ситуации	9
5.11 Настройка регулярной синхронизации	9
5.12 Обновление версии	9
5.13 Мониторинг и журналы	10
5.14 Обработка инцидентов	10
5.15 Завершение работы пользователя	10
5.16 Контрольный список после ввода в эксплуатацию	10
6. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла	12
6.1 Поддержание жизненного цикла	12
6.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	12
6.3 Совершенствование программного обеспечения	12
6.4 Техническая поддержка	13

5. Эксплуатация

Раздел описывает порядок повседневной эксплуатации UpCore после установки или подключения SaaS-доступа. Инструкция предназначена для администратора системы, руководителей разработки и сотрудников, отвечающих за сопровождение продукта у заказчика.

Ответственный за эксплуатацию	Администратор UpCore со стороны заказчика или назначенный специалист сопровождения.
Рабочий режим	Круглосуточный доступ к интерфейсу, обработка данных по расписанию или по событиям подключенных систем.
Контроль состояния	Проверка доступности веб-интерфейса, API, БД, очередей анализа и интеграций.
Каналы поддержки	sales@dex-it.ru, +7 (930) 066-46-20.

5.1 Роли пользователей

- Администратор управляет настройками, пользователями, интеграциями и правами доступа.
- Руководитель ИТ смотрит сводные показатели компании, проекты, риски и финансовый результат.
- Руководитель проекта анализирует команду, сроки, трудозатраты и качество результата.
- Тимлид использует отчеты для ревью, 1-1, развития команды и распределения задач.
- HR смотрит грейды, динамику онбординга, ИПР и кадровые риски.
- Разработчик видит личные показатели, обратную связь и план развития.

5.2 Основные сценарии

1. Подключить проект, репозиторий и источник рабочих часов.
2. Запустить первичный анализ истории кода.
3. Проверить дашборды эффективности, грейдов, рисков и финансового результата.
4. Настроить регулярный анализ новых merge request, задач и релизов.
5. Использовать отчеты для управления проектом, развития специалистов и контроля подрядчиков.

5.3 Регламент эксплуатации

- первичный анализ выполняется при подключении проекта;
- регулярная обработка выполняется по расписанию или по событиям репозитория;
- администратор проверяет статус интеграций и очередей анализа;
- резервное копирование БД и конфигурации выполняется не реже одного раза в сутки;
- обновления устанавливаются в тестовом контуре, затем в промышленном;
- критичные инциденты передаются в поддержку правообладателя.

Ежедневно	Проверить статус очередей анализа, свежесть данных по ключевым проектам, ошибки интеграций и успешность резервного копирования.
Еженедельно	Проверить отчеты по проектам, список пользователей, права доступа, аномалии эффективности и проекты с высоким риском.
Ежемесячно	Сформировать управленческие отчеты, проверить корректность грейдов, обновить команды и исключения по репозиториям.
Ежеквартально	Проверить восстановление из резервной копии, актуальность регламента, настройки безопасности и состав интеграций.

5.4 Авторизация и управление доступом

Вход в систему:

- доступ к веб-интерфейсу выполняется по логину и паролю, учетную запись выдает администратор;
- поддерживается единый вход через корпоративные каталоги и провайдеры идентификации: LDAP, SAML, OpenID Connect;
- действует парольная политика: требования к длине и составу пароля, ограничение срока его действия, блокировка учетной записи после серии неудачных попыток входа и ограничение времени неактивной сессии;
- поддерживается двухфакторная аутентификация;
- успешные и неуспешные попытки входа фиксируются в журнале событий.

Управление пользователями выполняется администратором в веб-интерфейсе, без доступа к серверу и правки конфигурационных файлов:

- создание учетной записи, назначение роли и области видимости;
- сброс пароля, блокировка и разблокировка, смена роли, удаление учетной записи;
- импорт пользователей из корпоративной учетной системы;
- при увольнении или смене роли учетная запись блокируется, а исторические данные сохраняются для отчетности.

Ролевая модель доступа (RBAC). Права назначаются сочетанием роли и области видимости: организация, проект, команда, сотрудник.

- разработчик видит только личные показатели и адресованные ему рекомендации;
- тимлид и руководитель проекта видят данные своей команды и своего проекта;
- руководитель ИТ видит сводные показатели компании, проекты и риски;
- HR видит грейды, динамику онбординга и планы развития;
- администратор управляет пользователями, ролями, интеграциями, системными настройками и журналом событий.

5.5 Первый вход и подготовка к работе

1. Администратор входит в систему по выданной учетной записи или через SSO.

2. Проверяет реквизиты организации, часовой пояс, календарь рабочих дней и базовую валюту расчетов.
3. Создает рабочие группы: организация, проекты, команды, роли пользователей.
4. Добавляет руководителей, тимлидов, HR и разработчиков либо выполняет импорт из корпоративной учетной системы.
5. Проверяет доступ к журналу событий, странице интеграций и системному мониторингу.

5.6 Подключение проекта

1. Создать карточку проекта и указать стек, команду, период анализа и ответственного руководителя.
2. Подключить Git-репозиторий через токен доступа, SSH-ключ или сервисную учетную запись.
3. Подключить источник задач и рабочих часов: Jira, YouTrack, Redmine, табель или API заказчика.
4. Сопоставить пользователей UpCore с авторами коммитов, merge request и задач.
5. Настроить исключения: служебные ветки, автогенерируемые файлы, внешние библиотеки, тестовые репозитории.
6. Сохранить настройки и запустить первичный анализ.

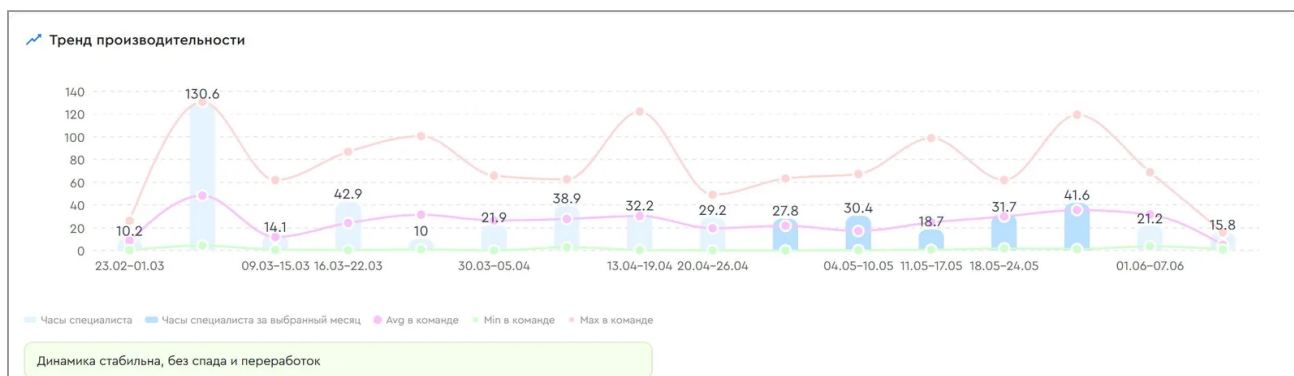
Неделя 1 · 02-08				
Пн 2	Вт 3	Ср 4	Чт 5	Пят 6
Worklog 8h DP-2007 (№ 1172, +1) 3ч DP-1936 (№ 1306, +9) 4ч DP-1739 (№ 1167) 1ч Принятые MR 16.6ч № 1165 (DP-1936) Commits - 6 15.6ч № 1167 (DP-1739) Commits - 2 1ч Работа над MR № 1165 (DP-1936) Commits - 6 № 1167 (DP-1739) Commits - 2 № 1172 (DP-2007) Commits - 3 Комментарии В Git 0, в Jira 1	Worklog 8h DP-2011 (№ 1183) 2ч DP-2007 (№ 1172, +1) 4ч DP-2007 (№ 1172, +1) 2ч Принятые MR 83.1ч № 1172 (DP-2007) Commits - 11 7.6ч № 1175 (DP-1940) Commits - 6 61.2ч № 1183 (DP-2011) Commits - 6 14.3ч Работа над MR № 1172 (DP-2007) Commits - 8 № 1175 (DP-1940) Commits - 6 № 1183 (DP-2011) Commits - 6 № 1185 (DP-2007) Commits - 1 Комментарии В Git 0, в Jira 1	Worklog 8h DP-1936 (№ 1306, +9) 4ч DP-1933 (№ 1269, +4) 4ч Принятые MR 10ч № 1189 (DP-1933) Commits - 3 8.9ч № 1185 (DP-2007) Commits - 4 1.1ч Работа над MR № 1185 (DP-2007) Commits - 3 № 1189 (DP-1933) Commits - 3 № 1202 (DP-1936) Commits - 2 Комментарии В Git 1, в Jira 2	Worklog 7h DP-1936 (№ 1306, +9) 7ч Принятые MR 20.9ч № 1202 (DP-1936) Commits - 12 20.9ч Работа над MR № 1202 (DP-1936) Commits - 10 Комментарии В Git 0, в Jira 0	Worklog 7h DP-2007 (№ 1172, +1) 3ч DP-1936 (№ 1306, +9) 4ч DP-1933 (№ 1269, +4) 4ч Принятые MR 10ч № 1189 (DP-1933) Commits - 3 8.9ч № 1185 (DP-2007) Commits - 4 1.1ч Работа над MR № 1185 (DP-2007) Commits - 3 № 1189 (DP-1933) Commits - 3 № 1202 (DP-1936) Commits - 2 Комментарии В Git 1, в Jira 2

Табель: сопоставление списанных часов с принятыми merge request и коммитами.

5.7 Запуск анализа и контроль выполнения

- Статус анализа отображается в очереди обработки и в карточке проекта.
- При первичном запуске система загружает историю репозитория, связывает ее с задачами и рассчитывает базовые метрики.

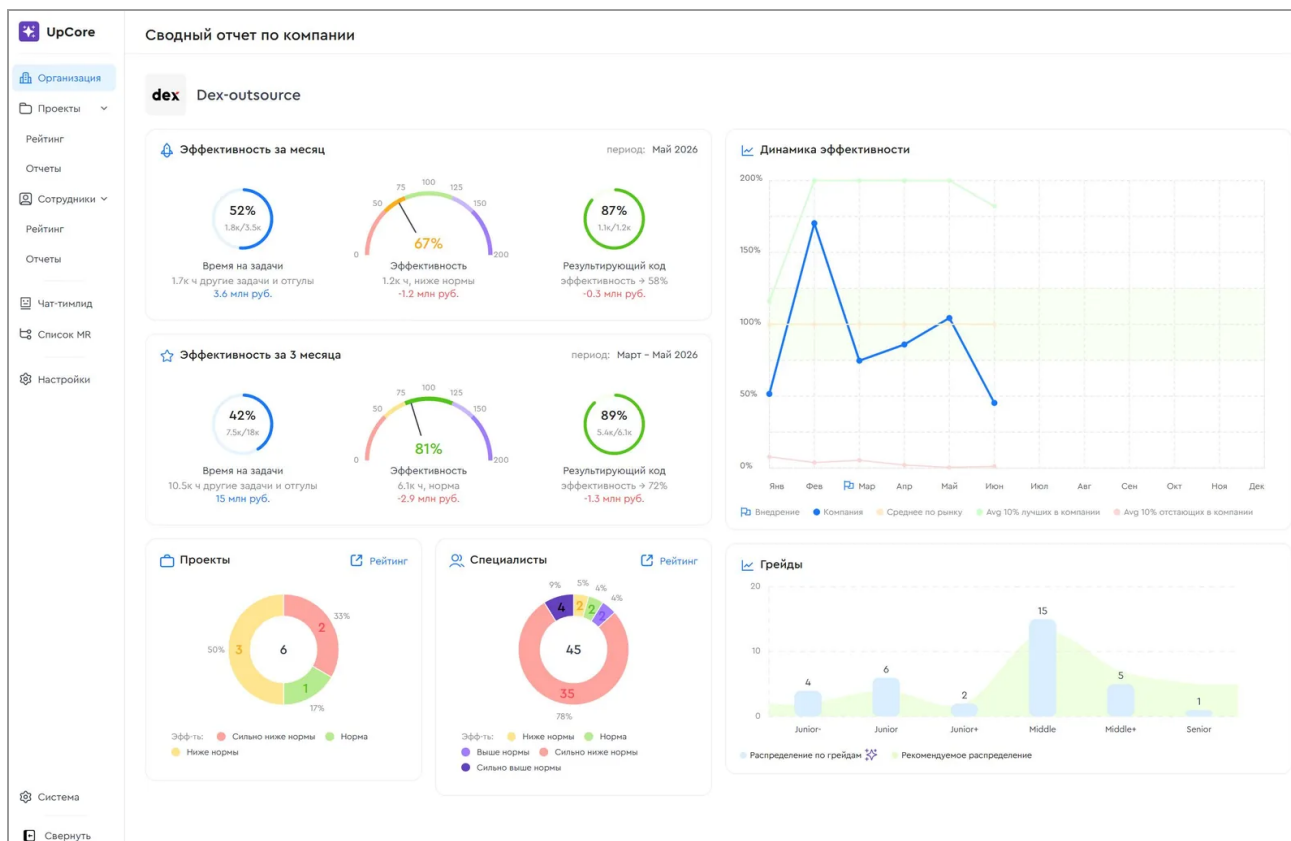
- Повторный анализ выполняется инкрементально: обрабатываются новые изменения, задачи, ревью и ворклоги.
- Если источник данных временно недоступен, задание переводится в статус ожидания или ошибки с указанием причины.
- Администратор может перезапустить расчет, изменить расписание или отключить источник данных.



Тренд производительности по неделям после запуска регулярного анализа.

5.8 Работа с отчетами

- Отчет разработчика показывает эффективность, вклад, качество результирующего кода, динамику и сравнение с командой.
- Отчет проекта показывает рейтинг, потери, сложность, размер, длительность, прирост и риски сроков.
- Отчет по коду показывает вклад участников, архитектурную сложность, качество ревью и уровень багов.
- Руководитель использует отчеты для планирования, performance review, контроля подрядчиков и перераспределения задач.
- Данные могут выгружаться в согласованном формате или передаваться в BI-систему через API.



Сводный отчет по компании: эффективность, динамика, распределение проектов и грейдов.

5.9 Резервное копирование и восстановление

- Резервному копированию подлежат база данных, конфигурация, ключи интеграций и системные настройки.
- Рекомендуемый режим: ежедневная копия БД, хранение не менее 30 календарных дней, проверка восстановления не реже одного раза в квартал.
- Восстановление выполняется администратором из последней корректной копии с последующей проверкой интеграций и отчетов.
- Для SaaS-формата порядок резервного копирования определяется регламентом поставщика сервиса.

5.10 Типовые ситуации

Не загружается репозиторий	Проверить токен, SSH-ключ, сетевой доступ, права сервисной учетной записи и адрес Git-сервера.
Не совпадают пользователи	Проверить email, логины, алиасы авторов коммитов и правила сопоставления сотрудников.
Нет данных по задачам	Проверить подключение к Jira, YouTrack или другому источнику, права API и период синхронизации.
Отчет выглядит неполным	Убедиться, что завершен расчет, подключены все источники и нет исключенных веток или файлов.
Пользователь не видит проект	Проверить роль, область видимости и принадлежность пользователя к команде проекта.

5.11 Настройка регулярной синхронизации

1. Открыть раздел интеграций и выбрать подключенный источник данных.
2. Указать расписание синхронизации: по событию, каждый час, ежедневно или по индивидуальному расписанию.
3. Задать глубину обработки истории и период, за который данные должны попадать в отчеты.
4. Включить уведомления об ошибках синхронизации для администратора и ответственного руководителя.
5. Сохранить настройки и выполнить тестовый запуск.

5.12 Обновление версии

1. Получить пакет обновления, описание изменений и инструкцию по миграции.
2. Создать резервную копию БД, конфигурации и ключей интеграций.
3. Установить обновление в тестовом контуре и проверить вход, интеграции, расчеты и отчеты.
4. Согласовать окно работ для промышленного контура.
5. Установить обновление, выполнить миграции и проверить состояние сервисов.
6. При критической ошибке выполнить откат на предыдущую версию по резервной копии.

5.13 Мониторинг и журналы

Веб-интерфейс	Проверяется доступность страницы входа, скорость открытия отчетов и корректность отображения данных.
API	Проверяются ответы основных методов, ошибки авторизации, лимиты и доступность внешних интеграций.
Очереди анализа	Проверяется число заданий в ожидании, время обработки, повторные ошибки и зависшие задания.
База данных	Проверяется доступность, объем хранилища, успешность миграций и состояние резервных копий.
Журнал событий	Фиксируются входы пользователей, изменения прав, настройки интеграций, запуск анализа и ошибки.

5.14 Обработка инцидентов

Критичный	Система недоступна, данные не обрабатываются, вход невозможен. Требуется немедленное обращение в поддержку.
Высокий	Недоступна ключевая интеграция, отчеты по проектам не обновляются, есть риск некорректных управленческих выводов.
Средний	Ошибка затрагивает отдельный проект, пользователя или отчет, но основная работа системы продолжается.
Низкий	Вопрос по настройке, отображению, справочным данным или улучшению пользовательского сценария.

При обращении в поддержку администратор указывает контур, версию продукта, описание проблемы, время возникновения, затронутый проект, скриншот или текст ошибки и последние действия пользователя.

5.15 Завершение работы пользователя

1. Пользователь завершает работу через выход из учетной записи.
2. При смене сотрудника администратор блокирует учетную запись и проверяет права на проекты.
3. Исторические данные сохраняются в отчетах, если это требуется для аналитики и договорной отчетности.
4. При удалении данных администратор действует по утвержденному регламенту заказчика и политике обработки персональных данных.

5.16 Контрольный список после ввода в эксплуатацию

- созданы роли и пользователи;
- подключены репозитории, задачи, ворклоги и табели;
- пользователи сопоставлены с авторами коммитов и задач;

- первичный анализ завершен без критичных ошибок;
- отчеты по разработчикам и проектам открываются и содержат актуальные данные;
- настроены регулярная синхронизация, резервное копирование и уведомления;
- администратор знает порядок обновления, восстановления и обращения в поддержку.

6. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла

Раздел описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла UpCore, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, и совершенствование программного обеспечения.

6.1 Поддержание жизненного цикла

- Развитие и сопровождение продукта выполняются правообладателем ООО «Дексмобайл».
- Жизненный цикл включает разработку, тестирование, выпуск версии, развертывание у заказчика, эксплуатацию, сопровождение и вывод версии из обращения.
- Новые версии выпускаются по мере готовности функциональных улучшений и исправлений; к каждой версии готовятся описание изменений и инструкция по миграции.
- Обновления устанавливаются сначала в тестовом контуре, затем в промышленном; порядок описан в разделе 5.12.
- Документация обновляется при изменении функций, требований к установке или регламента эксплуатации.
- Поддержка внедрения и обучения предоставляется в течение первых двух месяцев пилотного проекта.

6.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

- Неисправности регистрируются через электронную почту поддержки или согласованную с заказчиком систему Service Desk.
- При обращении указываются контур, версия продукта, описание проблемы, время возникновения, затронутый проект, текст или снимок экрана с ошибкой и последние действия пользователя.
- Обращению присваивается уровень критичности по классификации раздела 5.14: критичный, высокий, средний или низкий.
- Критичные обращения обрабатываются приоритетно; конкретные сроки реакции и восстановления фиксируются в договоре сопровождения.
- По результатам разбора выпускается исправление в составе планового или внепланового обновления; заказчик получает уведомление и инструкцию по установке.
- Массовые исправления доставляются обновлением версии продукта, единичные — по индивидуальному обращению заказчика.

6.3 Совершенствование программного обеспечения

- Предложения по развитию продукта принимаются от заказчиков на адрес sales@dex-it.ru и через ответственных специалистов сопровождения.
- Поступившие предложения, замечания и результаты разбора инцидентов формируют план развития продукта.
- Правообладатель самостоятельно определяет состав и сроки доработок; приоритет отдается изменениям, влияющим на корректность расчетов и устойчивость системы.

- Реализованные улучшения включаются в очередную версию, изменения отражаются в описании версии и в настоящей документации.

6.4 Техническая поддержка

Электронная почта	sales@dex-it.ru
Телефон	+7 (930) 066-46-20
Режим работы	рабочие дни, с 10:00 до 19:00 по московскому времени
Способы обращения	электронная почта, телефон, согласованная с заказчиком система Service Desk