

Общество с ограниченной ответственностью “Цифра”

**394077, город Воронеж, ул. 60 Армии, д. 21, кв. 164, statumcompany@yandex.ru,
+7 (920) 430-57-14**

ОГРН 1223600015924, ИНН 3662301823

Система аналитики данных 2.0

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о
персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, программного
обеспечения**

ОГЛАВЛЕНИЕ

Обозначения и сокращения	3
1. Введение	4
2. Жизненный цикл программного продукта	5
2.1. Проектирование	5
2.2. Разработка программного продукта	5
2.3. Тестирование	5
2.4. Приобретение	6
2.5. Поставка	6
2.6. Подготовка персонала	6
2.7. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	6
2.8. Устранение неисправностей	7
3. Типовой регламент технической поддержки	8
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	8
3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку	8
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	8
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	9
3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку	9
4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.	10
5. Контактная информация производителя программного продукта	11
5.1. Юридическая информация	11
5.2. Контактная информация службы технической поддержки	11

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе применяют следующие сокращения и обозначения:

Сокращения	Обозначения
ПО	Программное обеспечение
ТЗ	Техническое задание
Сервис	“Система аналитики данных 2.0”

1. ВВЕДЕНИЕ

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Система аналитики данных 2.0».

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

2.1. Проектирование

На этапе проектирования разработчик составляет план технической реализации и производит декомпозицию бизнес-задачи на подзадачи разработки, дает оценку реализации. Оценка разработки согласовывается руководителем. На данном этапе также в несколько итераций могут быть уточнены или изменены требования, и сформирована удовлетворяющая руководителя оценка. Оцененные подзадачи приоритизируются с руководителем и распределяются на разработчиков.

2.2. Разработка программного продукта

Разработчик анализирует техническое задание, принимает решение по использованию необходимых для решения задачи библиотек и приступает к написанию кода.

После написания кода разработчик самостоятельно проверяет правильность реализации задачи:

- вручную для задач, где это применимо;
- путем написания автоматизированных тестов.

По завершении тестирования разработчик разворачивает решение в тестовом контуре. После чего задача переходит в тестирование.

2.3. Тестирование

Задачи тестирования проходят процесс приоритезации бизнесом и распределяются на программистов.

Тестирование состоит из этапов:

- Проведение основных тестов на явные ошибки;
- Проверка позитивных кейсов, ориентируясь на ТЗ;
- Проверка негативных кейсов;
- При необходимости проводится нагрузочное тестирование.

При выявлении багов составляется баг-репорт. В разработку ставится задача на исправление и доработку протестированного функционала и также приоритизируется с

бизнесом и распределяется на разработчиков. Задачи доработки по завершении проходят повторное тестирование и могут быть снова возвращены в разработку, если результаты тестирования неудовлетворительны.

Успешно протестированная задача добавляется в список готовых к релизу задач.

2.4. Приобретение

ПО “Система аналитики данных 2.0” поставляется в виде Сервиса в сети интернет. Пользователь может получить доступ к Сервису, заключив договор об использовании Сервиса, после чего ему будут предоставлены данные для входа в систему (логин и пароль) и прикреплен индивидуальный аккаунт-менеджер. Сервис работает на мощностях компании производителя и не требует установки и настройки со стороны заказчика.

2.5. Поставка

Заказчик после заключения договора с производителем продукта получает данные для входа в систему. Получив доступ в систему, заказчик заходит в личный кабинет в системе и использует функционал системы в соответствии со своими целями. Также заказчику гарантируется предоставление технической поддержки по любым возникающим проблемам при использовании системы (к каждому клиенту прикрепляется индивидуальный аккаунт-менеджер, который осуществляет полноценную поддержку клиента по всем возникающим вопросам), регулярные обновления продукта.

2.6. Подготовка персонала

Пользователи ПО должны обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Также пользователю желательно разбираться в медицинской области на таком уровне, чтобы понимать аналитические данные, предоставляемые Сервисом.

2.7. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Обновления ПО происходят по мере готовности новых задач или исправлений по реализованному функционалу. В случае необходимости устранения критических неисправностей поставка осуществляется сразу по мере готовности связанных с ней

задач. Количество и интервалы поставок зависят от требований заказчиков и наличия готовых задач.

В случае возникновения критических неисправностей в системе, о которых сообщил заказчик, от заказчика требуется полное описание проблемы для того, чтобы команде технической поддержки было проще найти корень проблемы и устранить её.

Обновления происходят для заказчика автоматически, никаких действий от него не требуется.

2.8. Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет аккаунт-менеджеру запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика бесплатно. Каждому заказчику предлагается команда поддержки со стороны производителя, в которую включены:

1. Аккаунт-менеджеры, в обязанности которых входит координация работы команд на стороне заказчика и исполнителя:

- коммуникация с заказчиком;
- организация процессов по использованию платформы;
- постановка задач другим специалистам и контроль выполнения задач.

2. Технические специалисты, в задачи которых включены:

- настройка системы и внешних интеграций с ней;
- подготовка задач сегментации, коммуникации, отправок в рекламные кабинеты;
- исправление неисправностей, возникающих у заказчика.

3. Бизнес-аналитики, которые занимаются сбором и хранением анализа данных, тестированием гипотез и автоматизацией собранных данных в отчетность для клиента, моделированием ситуаций для принятия правильности решений.

3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются в мессенджерах (Telegram, WhatsApp) либо по номеру телефона. Как было сказано выше, к каждому клиенту прикрепляется индивидуальный аккаунт-менеджер, контактные данные которого и передаются Заказчику.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик 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.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали – при каких условиях была получена проблема.

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: решить проблему Запроса может либо сам аккаунт-менеджер, который представляет первую линию технической поддержки, либо разработчик, если предмет Запроса требует технической помощи. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

3.5. Заккрытие запросов на 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. ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Исследование и разработка	Согласование и разработка аналитики данных	1
2	Ведущий инженер	Описание и доработка кода продукта, кода-ревью, согласование инноваций в разработке проекта и их реализация у заказчика.	1
3	Бизнес аналитик	Сбор и хранение анализа данных, тестирование гипотез и автоматизации собранных данных в отчетность для клиента, моделирование ситуаций для принятия правильных решений.	3
4	Руководитель отдела программирования	Проработка требований заказчиков, планирование сроков приоритета, архитектура и техническое воплощение требований заказчика. Решение вопросов технической поддержки.	1
5	Программист	Техническая поддержка.	8
6	Дизайнер проекта	Сбор требований по внешнему виду работы интерфейса проекта.	5
7	Аккаунт-менеджер (менеджер проектов)	Работы с заказчиком, поддержка работы аналитики, устранение ошибок программы, выставление счетов, контроль оплаты.	5

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «Цифра».

5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

5.1. Юридическая информация

ООО «ЦИФРА»

Юридический адрес: 394077, Воронежская область, г. Воронеж, ул. 60 Армии, д. 21, кв. 164

ОГРН: 1223600015924

ИНН / КПП: 3662301823/366201001

Электронная почта: statumcompany@yandex.ru

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 394077, Воронежская область, г. Воронеж, ул. 60 Армии, д. 21, кв. 164

Режим работы технической поддержки: 9:00-18:00 (по МСК) в рабочие дни

Электронная почта: statumcompany@yandex.ru

Номер телефона: +7 (920) 430-57-14