

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 «ADV Cake CPA»

Оглавление

1. Введение	2
2. Жизненный цикл программного продукта	2
2.1. Проектирование	2
2.2. Приобретение	2
2.3. Подготовка персонала	3
2.4. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	3
2.5. Устранение неисправностей	3
3. Типовой регламент технической поддержки	4
3.1. Техническая поддержка	4
3.2. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	4
4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла	4
5. Контактная информация производителя программного продукта	5
5.1. Юридическая информация	6
5.2. Контактная информация службы технической поддержки	6

1. ВВЕДЕНИЕ

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ADV Cake SPA».

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

2.1. Проектирование

Проджект-менеджер получает информацию от внутренних сотрудников компании, которые сообщают о неполадках и запрашивают необходимые для реализации их задач изменения в системе, которые в том числе получают от пользователей Заказчика через сервис поддержки пользователей или почту.

Проджект-менеджер создает задачу в системе регистрации задач, передает задачу на уточнение технического задания системному администратору. После уточнения ТЗ задача получает оценку и передается в работу.

Проджект-менеджер назначает задачу на правку программного кода подходящему лицу Разработчика.

Лицо Разработчика исполнитель реализует правки программного кода в рамках приоритетности задачи.

По готовности правок программного кода, исполнитель передаёт задачу ответственному за обзор кода лицу Разработчика. Ответственное лицо производит обзор кода (code review) и либо возвращает задачу исполнителю на доработку, либо переводит задачу в тестирование.

Лицо Разработчика тестировщик производит функциональное тестирование ПО и возвращает задачу исполнителю. В случае обнаруженных недоработок исполнитель исправляет ошибки и повторно передает задачу тестировщику. В случае не обнаружения недоработок исполнитель сливает правки программного кода по задаче с правками других задач в общей ветке (git branch) нового релиза ПО.

Новая версия ПО проходит регрессионное тестирование лицами Тестировщиков. При обнаруженных недоработках лица Разработчика отменяют часть правок программного кода, либо дорабатывают его, после чего правки проходят повторное регрессионное тестирование. Если недоработок не обнаружено, версия ПО устанавливается на серверы в запланированное время.

2.2. Приобретение

ПО предоставляется как услуга (SaaS, software as a service), специальные действия по установке ПО на стороне пользователя не требуются. Стоимость использования ПО рассчитывается индивидуально. Для получения информации о стоимости использования ПО заказчику необходимо оставить заявку на сайте или написать письмо на почту new@advcake.ru.

2.3. Подготовка персонала

Уровень подготовки пользователей «ПО AdvCake CPA»:

Пользователи «ПО AdvCake CPA» должны иметь опыт работы с:

- Любой операционной системой;
- Веб-браузерами с поддержкой современных стандартов (все браузеры, за исключением 1% из наименее используемых по всему миру по статистике caniuse.com);
- Любое приложение для работы с табличными данными (для просмотра выгрузок, формируемых системой в формате .xlsx)

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

Разработка нашего ПО представляет собой непрерывный цикл доработок и реализации нового функционала. Обновление ПО происходит по мере готовности правок программного кода – обычно каждый рабочий день. По готовности новой версии ПО, она устанавливается на серверы в ближайший рабочий день после 15:00 МСК.

Исправление критической ошибки в ПО и установка исправленной версии может происходить внепланово в любой день и время дня.

Обновление происходит незаметно для пользователей.

2.5. 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 информация о программных ошибках автоматически журналируется и отправляется Разработчику. Ответственные лица Разработчика идентифицируют причину проблемы и назначают задачу на исправление программного кода подходящим лицам Разработчика.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик может направить Проджект-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 Пользователя со стороны 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.

Проджект-менеджер назначает задачу подходящему лицу Разработчика.

3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

3.1. Техническая поддержка

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика бесплатно.

Запросы на техническую поддержку регистрируются в системе поддержки (тикет-сервисе) или по электронной почте технической поддержки.

Почта технической поддержки: support@advcake.ru

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

1. описание проблемы;
2. скриншот (при наличии);
3. технические детали - при каких условия была получена проблема.

3.2. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Запросы, полученные на почту технической поддержки, обрабатываются сотрудниками технической поддержки непосредственно в почте.

Запросы, полученные через тикет-сервис, обрабатываются сотрудниками технической поддержки непосредственно в тикет-сервисе.

Каждому Запросу автоматически присваивается уникальный регистрационный номер в тикет-сервисе. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

При необходимости, сотрудник технической поддержки создает задачу в системе регистрации внутренних задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы и сроки согласно содержанию Запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую

дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика автоматически документируются в тикет-сервисе.

4 Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Системное администрирование и DevOps	Kubernetes, Helm, Docker, GitLab, PostgreSQL, ClickHouse, Redis, RabbitMQ, ElasticSearch, Kibana, FluentBit, nginx, Caddy, OpenVPN	3
2	Разработка Backend	PHP, Go, PostgreSQL, ClickHouse, Linux	10
3	Разработка Frontend	JavaScript, TypeScript, Vue.js	3
4	Тестировщики		6
5	Менеджмент	Управление процессами поддержания жизненного цикла проекта	3
6	Системный анализ	Статистический анализ, методы группировки, понимание принципов разработки ПО, навыки анализа и интерпретации	1
7	Служба технической поддержки	Знание работы ПО, навыки коммуникации	2
8	Технический писатель	Сбор первичной информации, систематизация данных, создание и редактирование технических материалов	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «АДВ КЕЙК РИСЕРЧ».

5 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

5.1 Юридическая информация

ООО «АДВ КЕЙК РИСЕРЧ»

Юридический адрес: 123001, Москва г, Садовая Б. ул, дом 5, корпус 1, ЭТАЖ/ОФИС 4/2038

Почтовый адрес: 123001, Москва г, Садовая Б. ул, дом 5, корпус 2, эт. 4, оф.2038

ОГРН: 1197746479809

ИНН / КПП: 9710077300 / 771001001

Электронная почта: info@advcake.ru

5.2 Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: +7 (495) 926-26-81

Электронная почта: support@advcake.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Москва, Россия (ул. Берзарина, д. 36 стр. 3), Ленинградская область, пгт Дубровка, ул. Советская, уч. 1/1, литера И. ООО «Селектел»

Фактический адрес размещения разработчиков: 123001, Москва г, Садовая Б. ул, дом 5, корпус 2, эт. 4, оф.2038

Фактический адрес размещения службы поддержки: 123001, Москва г, Садовая Б. ул, дом 5, корпус 2, эт. 4, оф.2038

Режим работы технической поддержки: с 10:00 до 19:00 МСК