

*Общество с ограниченной ответственностью Управляющая компания «Нектарин»
ОГРН 1087746039886, ИНН 7710703730
430030, Россия, Республика Мордовия, г. Саранск, ул. Васенко, д. 9, этаж 4, помещение 1.*

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«Admify 2.0»

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

на 13 листах

2022 г.

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «*Admify 2.0*» (далее — ПО, *Admify 2.0*), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Полное наименование программного обеспечения: «**Admify 2.0**»

Организация-разработчик: ООО УК «Нектарин»

Организация-правообладатель: ООО УК «Нектарин» (далее — Правообладатель).

ПО является российским программным обеспечением.

ПО не имеет принудительного обновления и управления из-за рубежа.

Сведения о ПО не составляют государственную тайну, и ПО не содержит сведений, составляющих государственную тайну.

ПО предоставляется пользователям по модели SaaS (Software as a Service – программное обеспечение как услуга). Для получения доступа к ПО не требуется специальное оборудование. Пользователь может воспользоваться любым персональным компьютером с доступом к сети интернет.

3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Процессы обеспечения жизненного цикла ПО направлены на достижение следующих целей:

- расширение функциональности ПО;
- улучшение качества ПО;
- устранение проблем, выявленных в ходе эксплуатации ПО.

Основными процессами жизненного цикла программного обеспечения являются:

- планирование;
- разработка;
- тестирование и выпуск программы;
- эксплуатация и сопровождение.
-

Качественная поддержка всех этапов жизненного цикла ПО позволяет достичь максимального эффекта от использования ПО пользователем.

Процессы жизненного цикла ПО обеспечиваются участием команды специалистов Правообладателя. Высокий уровень качества ПО достигается использованием действенных методик, конкретизацией процессов разработки, тестирования и ввода в эксплуатацию ПО, а также контролем специалистов на всех этапах жизненного цикла.

4. ОСНОВНЫЕ ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

1. Планирование

Процесс планирования представляет собой формирование содержания ПО, в т. ч. новых версий ПО. Процесс планирования разработки ПО предназначен для организации совместной работы над проектом разработки ПО, управления задачами по добавлению новой функциональности и/или исправлению ошибок.

Ответственный сотрудник осуществляет планирование на основе следующих параметров:

- формирование новых требований к функциональности программы (в т. ч. по заявкам пользователей);
- неисправности или функциональные несоответствия, выявленные при эксплуатации программы.

Ответственный сотрудник формирует план развития программы, включающий следующие разделы:

- перечень и приоритет задач;
- сроки реализации;
- плановые сроки выпуска программы.

Ответственный сотрудник следит за исполнением плана развития программы, корректирует его, а также управляет и контролирует выпуск новых версий программы.

2. Разработка

Цель процесса заключается в разработке ПО, в т. ч. новых версий ПО на основании планов, разработанных на этапе планирования, происходит распределение задач, определяются исполнители и трудоемкость.

Ответственный сотрудник определяет содержание планов, сроки реализации, выпуск программы в эксплуатацию. Ответственный сотрудник контролирует выполнение плана по разработке ПО, актуализирует документацию на программное обеспечение. По окончании процесса реализации версии ответственный сотрудник контролирует актуальность разработанной версии на соответствие поставленному плану и требованиям.

3. Тестирование и выпуск программы

Целью процесса тестирования и выпуска программы является подтверждение того, что ПО готово к выпуску, соответствует всем поставленным требованиям, проверяется качество реализации.

Проведение тестирования является обязательным перед передачей версии ПО пользователю.

По результатам тестирования осуществляется устранение ошибок и при необходимости осуществляется доработка программного обеспечения.

При тестировании программного обеспечения осуществляется:

- проведение тестирования ПО;
- устранение выявленных недостатков ПО;
- корректировка документации на ПО.

После успешного окончания тестирования ответственный сотрудник принимает решение о готовности версии программы к запуску. Ответственный сотрудник контролирует публикацию актуальной информации по программному обеспечению, доступной для пользователей.

4. Эксплуатация и сопровождение

Процесс охватывает эксплуатацию ПО, обеспечение эффективной поддержки ПО, в т. ч. обеспечение поддержки пользователей ПО в процессе эксплуатации.

Поддержка ПО включает в себя такие работы как:

- устранение неполадок, исправление ошибок, не выявленных ранее;
- оптимизация работы программы;
- обновление и доработка, в т. ч. по заявкам пользователей;
- обновление документации на программное обеспечение.

В ходе эксплуатации и сопровождения ПО осуществляется техническая поддержка в формате консультирования пользователей по вопросам настройки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения.

Техническая поддержка обеспечивает обратную связь с пользователями и позволяет получить информацию о возникающих проблемах при работе с ПО, о изменениях, которые необходимы для повышения удобства использования ПО.

5. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Продукт находится в состоянии постоянного развития и совершенствования, из-за чего в нём появляются новые дополнительные возможности, происходит расширение функционала, повышается качество и надежность ПО.

ПО совершенствуется в соответствии внутренними планами Правообладателя.

При формировании планов учитываются:

- заявки заказчиков, поступающие в ходе поддержки ПО;
- изменения регулирующего законодательства, регламентов и пр.;
- тенденции рынка и результаты исследований потребностей заказчиков.

В связи с совершенствованием работы функций, выполняемых ПО, а также по запросам на модификацию или адаптацию программного обеспечения Правообладатель осуществляет следующие действия:

1. прием предложений на внесение изменений и дополнений в ПО, в случае признания их эффективности;
2. внесение изменений и дополнений в функционал ПО;
3. выявление и исправление ошибок в работе ПО.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется разработка (совершенствование) ПО: **109028, Россия, Москва, ул. Воронцово Поле, д. 5.**

Данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения ПО

В процессе сопровождения задействованы сотрудники Правообладателя в следующем количестве, обладающие указанными компетенциями:

Роль	Компетенции	Количество человек
ИТ Директор	Опыт работы: более 20 лет в построении информационных систем, digital-маркетинге и разработке действующих Ai-продуктов.	1

Ведущий специалист отдела IT	Опыт работы: более 16 лет разработки распределённых сервисов с высокой нагрузкой, обслуживающих тысячи запросов в секунду. Стек технологий: TensorFlow, Java (8+), Spring Framework, PostgreSQL, MySQL, Cassandra, Elasticsearch, Solr, Hibernate, Golang, Node, RabbitMQ, Docker, Golang, Rust, asm, c++ (borland, win api, posix, mfc), pascal, zx spectrum basic, visual basic, sh, bash, c# (.net, windows forms), action script, php, javascript, html, sql (mysql, postgresSQL, sqlite), lua, python.	1
Специалист отдела IT	Опыт работы: 1,5 года, разработка backend для 4х работающих высоконагруженных проектов. Стек технологий: Kotlin, Java 11-16, Spring Framework, Boot	1
Младший специалист отдела IT	Общий стаж веб разработки: 3 года. Fullstack разработчик, стек: - Backend: Nest JS, Node Js, PHP, Go Lang; - Frontend: jQuery, Vue, React, Nuxt, Next; - DB: MySQL, PostgreSQL, Firebase; - Другое: Redis, SASS, LESS, Bootstrap, Tailwind css,	1

	Webpack; Мобильные приложения: Swift (UIKit, SwiftUI).	
Тестировщик	Опыт работы: более 12 лет. Компетенции: Тестирование программного продукта. Поиск ошибок, проверка работы продукта в разных OS. Автоматизации информационных систем, эксплуатация и администрирование корпоративной сети на базе Windows решений, AD, поддержка узкоспециализированного программного обеспечения.	1

6. ИНФОРМАЦИЯ О СЛУЖБЕ ПОДДЕРЖКЕ, ПРОЦЕССАХ ПОДДЕРЖКИ ПО И УСТРАНЕНИЮ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Пользователи ПО могут сообщить о технической неисправности или задать вопрос о работе сервиса следующими способами:

- Отправить электронное письмо на электронную почту info@nectarin.ru в будни с 09:00 до 20:00.

После получения сообщения от пользователя ответственный сотрудник изучает суть описанной неисправности, при необходимости консультируется с техническим отделом и принимает решение о дальнейших действиях. Если сообщение пользователя не содержит достаточной информации, чтобы выявить суть технической неисправности, ответственный сотрудник задает уточняющие вопросы пользователю, запрашивает дополнительные материалы (видео, скриншоты, логи ошибок и т.д.).

В зависимости от особенностей неисправности, возможны следующие варианты:

А) Если неисправность возникла по причине ошибки в действиях пользователя.

Ответственный сотрудник направляет пользователю подробную инструкцию о необходимых действиях, видео-инструкции, скриншоты, ссылки на онлайн-ресурсы. При необходимости, стандартные инструкции о работе платформы исправляются или дополняются.

Б) Если неисправность возникла по причине ошибки работы ПО, но ее исправление возможно на стороне пользователя, ответственный сотрудник сообщает пользователю подробную инструкцию о том, как устранить возникшую неисправность и предотвратить ее появление в будущем.

В) Если неисправность возникла по причине ошибки работы ПО и не может быть устранена на стороне пользователя, информация о неисправности передается в технический отдел. Ответственный сотрудник размещает заявку о неисправности в списке задач и принимает решение о порядке ее устранения. Как только неисправность устранена, ответственный сотрудник сообщает об этом пользователю.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется разработка (совершенствование) ПО: **109028, Россия, Москва, ул. Воронцово Поле, д. 5**

Данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения ПО

В процессе сопровождения задействованы сотрудники Правообладателя в следующем количестве, обладающие указанными компетенциями:

Роль	Компетенции	Количество человек
IT Директор	Опыт работы: более 20 лет в построении информационных систем, digital-маркетинге и разработке действующих Ai-продуктов.	1
Ведущий специалист отдела IT	Опыт работы: более 16 лет разработки распределённых сервисов с высокой нагрузкой, обслуживающих тысячи запросов в секунду. Стек технологий: TensorFlow, Java (8+), Spring Framework, PostgreSQL, MySQL, Cassandra, ElasticSearch, Solr, Hibernate, Golang, Node, RabbitMQ, Docker, Golang, Rust, asm, c++ (borland, win api, posix, mfc), pascal, zx spectrum basic, visual basic, sh, bash, c# (.net, windows forms), action script, php, javascript, html, sql (mysql, postgresSQL, sqlite), lua, python.	1
Специалист отдела IT	Опыт работы: 1,5 года, разработка backend для 4х работающих высоконагруженных проектов. Стек технологий: Kotlin, Java 11-16, Spring Framework, Boot	1

Младший специалист отдела IT	Общий стаж веб разработки: 3 года. Fullstack разработчик, стек: - Backend: Nest JS, Node Js, PHP, Go Lang; - Frontend: jQuery, Vue, React, Nuxt, Next; - DB: MySQL, PostgreSQL, Firebase; - Другое: Redis, SASS, LESS, Bootstrap, Tailwind css, Webpack; Мобильные приложения: Swift (UIKit, SwiftUI).	1
Тестировщик	Опыт работы: более 12 лет. Компетенции: _ Тестирование программного продукта. Поиск ошибок, проверка работы продукта в разных OS. Автоматизации информационных систем, эксплуатация и администрирование корпоративной сети на базе Windows решений, AD, поддержка узкоспециализированного программного обеспечения.	1