Описание процессов поддержания жизненного цикла

Программного комплекса «Адрес-ГИД»

Общества с ограниченной ответственностью «ДБС»

2025

Оглавление

1. Введение 3
1.1. Содержание документа 3
1.2. О программном продукте 3
1.3. Системные требования 3
2. Поддержание жизненного цикла 4
2.1. Поддержка пользователей 4
2.2. Обновление 4
2.3. Устранение неисправностей 5
2.4. Совершенствование программного обеспечения 6
3. Информация об уровне подготовки пользователей и о персонале 7
3.1. Уровень подготовки пользователей 7
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 7
3.3. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла Программного продукта 7
3.4. Организация работы и распределение задач 8
4. Инфраструктура разработки и поддержки Программного комплекса Адрес-ГИД 9
4.1. Физические адреса размещения инфраструктуры 9
4.2. Обращение в Службу технической поддержки 9

1. Введение

1.1. Содержание документа

Документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1.2. О программном продукте

Программный комплекс «Адрес-ГИД» (ПК Адрес-ГИД) предназначен для интеграции с сайтом, с мобильным приложением, с программными продуктами, допускающими доработки, включая продукты 1С (существует возможность вызова сервиса из другого приложения).

ПК Адрес-ГИД представляет собой набор методов API (application programming interface – интерфейса программируемого взаимодействия приложений).

Программный комплекс Адрес-ГИД состоит из пользовательского интерфейса, серверной части и базы данных ФИАС, обогащенной координатами объектов и не включающей детализацию подробнее номеров домов.

1.3. Системные требования

Программный комплекс Адрес-ГИД не требует установки и подключения, не зависит от браузера (может работать в любом браузере) и не предъявляет требований к системе.

Для корректной работы ПК Адрес-ГИД необходимо стабильное подключение к Интернету.

2. Поддержание жизненного цикла

Программный комплекс Адрес-ГИД является завершенным программным продуктом (разработка завершена).

Запланирован выход новых версий продукта с развитой клиентской частью без существенных изменений серверной части.

Поддержание жизненного цикла ПК Адрес-ГИД осуществляется в процессе сопровождения Программного комплекса Адрес-ГИД, включая обновление релизов в соответствии с планом доработок и по заявкам пользователей, консультации пользователей по вопросам эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла ПК Адрес-ГИД осуществляется за счет технического сопровождения и обновления Программного комплекса Адрес-ГИД и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, а также консультации пользователей по вопросам эксплуатации.

2.1. Поддержка пользователей

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение ПК Адрес-ГИД включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте или письменно по запросу;
- обеспечение пользователей новыми версиями ПК Адрес-ГИД по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПК Адрес-ГИД.

Поддержка пользователей доступна круглосуточно на портале https://dbs-tech.ru/support и по электронной почте support@dbs-tech.ru, а также с 09:00 до 18:00 по рабочим дням – по телефону +7 (499) 270-32-27.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в поиске и устранении ошибок;
- помощь в эксплуатации;
- предоставление документации;
- общие консультации по работе Программного комплекса Адрес-ГИД.

2.2. Обновление

Регулярное обновление данных входит в базовую комплектацию поставки ПК Адрес-ГИД и осуществляется автоматически при обновлении базы данных ФИАС.

Внеплановое обновление программного продукта осуществляется при изменении структуры данных ФИАС.

Программный комплекс Адрес-ГИД допускает доработки по запросу пользователей.

2.3. Устранение неисправностей

В случае возникновения неисправностей или необходимости в доработках пользователь направляет запрос на линию технической поддержки.

Запрос должен содержать:

- тему;
- суть проблемы (описание).

Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента (покупателя или заказчика);
- Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы либо потерю работоспособности Программного комплекса;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление услуги;
- Запрос на предоставление информации;
- Запрос на доработку – запрос на проведение доработок Программного комплекса.

Пользователь может направить письменный запрос двумя способами:

- на электронную почту support@dbs-tech.ru;
- заполнив форму на портале технической поддержки на сайте https://dbs-tech.ru/support.

Сотрудник технической поддержки принимает и регистрирует все запросы пользователя, связанные с функционированием Программного комплекса.

Сотрудники отделов технической поддержки и разработки компании-правообладателя вправе обращаться за уточнением информации по запросу в случаях, когда указанной в запросе информации недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, могут быть исправлены при обновлении релиза сервиса.

Перечень возможных неисправностей, вероятные причины их возникновения и рекомендуемые способы устранения приведены в таблице ниже.

Таблица 1

Неисправность	**Вероятная причина**	**Способ устранения**
Проблема с установкой	Приложение не требует установки	Обратиться в службу технической поддержки
Проблема с загрузкой данных	Интернет-соединение отсутствует или ограничено	Проверить качество интернет-соединения
	Причина неизвестна	Обратиться в службу технической поддержки
Проблема с обновлением данных	Интернет-соединение отсутствует или ограничено	Проверить качество интернет-соединения
	Причина неизвестна	Обратиться в службу технической поддержки

2.4. Совершенствование программного обеспечения

Программный комплекс Адрес-ГИД регулярно развивается: новые возможности появляются, прежние расширяются.

Пользователь может повлиять на совершенствование продукта: направить предложение на почту технической поддержки по адресу support@dbs-tech.ru.

Предложение будет рассмотрено и при его одобрении будут внесены изменения и направлены оповещения автору.

3. Информация об уровне подготовки пользователей и о персонале

Программный комплекс Адрес-ГИД как набор методов API предъявляет требования к уровню подготовки пользователей и требует минимальной технической поддержки.

3.1. Уровень подготовки пользователей

Для работы с набором методов API, которым является ПК Адрес-ГИД, требуется базовый опыт работы с интеграцией.

Требования к персоналу, обеспечивающему работу Программного продукта на рабочих местах:

- обладать базовыми знаниями в части интеграции приложений;
- знать и добросовестно исполнять свои должностные обязанности;
- изучить руководство пользователя.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Подтверждаем, что компания-разработчик и правообладатель Общество с ограниченной ответственностью "ДБС" (ООО "ДБС") обладает штатными специалистами, которые имеют необходимую квалификацию и опыт для разработки и поддержки программного обеспечения.

В процессе разработки и поддержки программного продукта задействованы сотрудники двух подразделений: Отдела разработки и Отдела технической поддержки. На разработку и поддержку ПК Адрес-ГИД выделены 4 штатных сотрудника.

Техническая поддержка осуществляется силами штатных сотрудников: 2 сотрудника.

Модернизация ПО осуществляется силами штатных сотрудников: 2 сотрудника (разработчик и тестировщик).

3.3. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла Программного продукта

Уровень квалификации разработчика: специалист (магистр) с высшим техническим образованием, постоянным повышением квалификации в профильной области и опытом работы более пяти лет.

Уровень квалификации тестировщика: специалист (магистр) с высшим техническим образованием, постоянным повышением квалификации в профильной области и опытом работы более пяти лет.

Уровень квалификации специалистов технической поддержки:

- 1 специалист на первой линии поддержки с опытом тестировщика;
- 1 эксперт на второй линии с опытом разработчика, тестировщика или аналитика.

3.4. Организация работы и распределение задач

Задачи по поддержанию жизненного цикла Программного комплекса Адрес-ГИД организованы следующим образом:

- Специалист технической поддержки: первая очередь линии консультаций, обработка поступающих запросов, проверка и перенаправление заявок, консультации по заявкам.
- Эксперт – вторая очередь линии консультаций, анализ заявок пользователей, ведение и документирование доработок, разработка технических заданий, разработка и поддержка в актуальном состоянии документации, инструкций для пользователей, описание релизов.
- Разработчик – программирование на языке разработки Программного продукта (php), реализация заявок по техническим заданиям, реализация автоматических тестов.
- Тестировщик – проверка ошибок по заявкам, тестирование доработок.

4. Инфраструктура разработки и поддержки Программного комплекса Адрес-ГИД

4.1. Физические адреса размещения инфраструктуры

Физический адрес размещения Отделов разработки и поддержки расположен в России по адресу: Раменский городской округ, г. Раменское, ул. Советская, дом 2, Дом Быта "Экспресс", офис 402.

Физический адрес размещения инфраструктуры технических средств, на которых хранится исходный текст и код программного продукта: сервер компании-правообладателя расположен в России, в Дата-центре по адресу: 111024, Москва, 1-я ул. Энтузиастов, д. 2А.

4.2. Обращение в Службу технической поддержки

Техническая поддержка оказывается следующими способами:

- на портале технической поддержки правообладателя: https://dbs-tech.ru;
- по электронной почте support@dbs-tech.ru;
- по телефону +7 (499) 270-32-27.

Техническая поддержка на портале и по электронной почте доступна круглосуточно (24 часа 7 дней в неделю), по телефону – с 09:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни.

Расчетное количество обращений на 1 сотрудника технической поддержки в месяц: от 1 до 10 обращений от 1 пользователя, обеспечивающего корректную работу Программного комплекса Адрес-ГИД в Компании-заказчике.