

Общество с ограниченной ответственностью “ПЕТСИ”
620043, Свердловская область, г.о. г. Екатеринбург, г. Екатеринбург, ул.
Волгоградская, стр. 193, офис 209,
partners@petsee.ru, +7 (495) 106-48-88
ОГРН 1246600027937, ИНН 6658573516

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 “Petsee”

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. Введение

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Petsee».

2. Жизненный цикл программного продукта

2.1. Проектирование

На основании обратной связи от пользователей, тестах производительности и аналитических данных формируются функциональные требования.

После формирования требований проводится проектирование, состоящее из следующих основных этапов:

- проведение стратсессий;
- анализ сформированных функциональных требований;
- выделение составных частей продукта, которые необходимо доработать/разработать;
- разработка дизайн-макетов;
- составление технического задания;
- распределение задач между специалистами команды разработки.

2.2. Разработка программного продукта

На основе технического задания разработчики выполняют доработку/разработку модулей продукта, параллельно проводя первичное тестирование на соответствие и совместимость. По окончании процесса разработки продукт передается на комплексное тестирование.

2.3. Тестирование

Комплексное тестирование проводится как для отдельных составляющих продукта, которые были доработаны, так и для продукта в целом. В ходе тестирования проверяется соответствие продукта функциональным требованиям. При необходимости составляются баг-репорты, на основе которых разработчики устраняют ошибки, и проводится повторное тестирование.

При тестировании приложения на соответствие требованиям ТЗ и отладке ПО выполняется:

- определение стратегии тестирования;
- разработка сценариев тестирования;
- проведение тестирования программного обеспечения;

- устранение выявленных недостатков программного обеспечения;
- добавление в репозиторий эталонных и исходных текстов программного обеспечения;
- корректировка программной документации.

2.4. Приобретение

ПО “Petsee” поставляется в виде мобильного приложения, которое распространяется на платформах мобильных приложений для устройств на операционной системе Android. Пользователь получает полный доступ к функционалу приложения только после выполнения регистрации.

2.5. Поставка

Программное обеспечение не подразумевает генерацию Лицензионных ключей. Для получения доступа к функционалу ПО оформляется подписка по одному из тарифов Тарифного плана.

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

Модернизация ПО происходит 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 возникновения критических неисправностей и наличия готовых задач.

Командой разработки и тестировщиками регулярно проводится тестирование ПО, изучение слабых зон и возможностей модернизации ПО в соответствии с обратной связью от пользователей и данными о производительности.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого Пользователя бесплатно. Каждому Пользователю предлагается команда поддержки со стороны производителя, состоящая из технических специалистов, в задачи которых входит:

- помощь в установке приложения;
- помощь в настройке личного кабинета;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- помощь в эксплуатации.

3.2. Каналы оформления запроса на техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются в самом приложении в разделе “Поддержка”, который представляет собой чат между пользователем и службой поддержки, либо по электронной почте/номеру телефона технической поддержки:

Телефон: +7 (495) 106-48-88

Электронная почта: support@petsee.ru

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку не ограничен в формате оформления запроса. Во время обращения Пользователя в службу технической поддержки специалистами запрашивается информация, необходимая для решения вопроса.

В случае обращения Пользователя с вопросом по функционалу и эксплуатации программного обеспечения, ему оказывается консультация и предоставляются инструкции. В случае обращения Пользователя с вопросом по возникшей ошибке/неполадке, у него могут быть запрошены скриншоты, отображающие ошибку, характеристики клиентского устройства и описание условий, при которых возникла ошибка.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Услуги поддержки оказываются для каждого Пользователя индивидуально. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу ПО.

При получении запроса технические специалисты выясняют обстоятельства и принимают решение о дальнейших действиях. В случае выявления ошибки в работе системы информация о запросе передается команде разработки.

После решения вопроса технические специалисты информируют Пользователя и запрашивают с его стороны подтверждение решения проблемы.

3.5. Закрытие запросов на техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Пользователя о решении вопроса. В случае аргументированного несогласия Пользователя с завершением запроса выполнение запроса продолжается.

4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла

| № | Направление | Компетенции | Количество сотрудников |
|---|----------------------------------|---|------------------------|
| 1 | Старший программист | JavaScript (Node.js) JavaScript (ReactNative) PHP (Laravel) Мобильные приложения | 1 |
| 2 | Специалист технической поддержки | Консультирование конечных пользователей, решение проблем с приложением | 2 |

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «ПЕТСИ».

5. Контактная информация производителя программного продукта

5.1. Юридическая информация

ООО «ПЕТСИ»

Юридический адрес: 620043, Свердловская область, г.о. г. Екатеринбург, г. Екатеринбург, ул. Волгоградская, стр. 193, офис 209

Почтовый адрес: 620043, Свердловская область, г.о. г. Екатеринбург, г. Екатеринбург, ул. Волгоградская, стр. 193, офис 209

ОГРН: 1246600027937

ИНН / КПП: 6658573516 / 665801001

Электронная почта: partners@petsee.ru

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: +7 (495) 106-48-88

Электронная почта: support@petsee.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 620043, Свердловская область, г.о. г. Екатеринбург, г. Екатеринбург, ул. Волгоградская, стр. 193, офис 209

Фактический адрес размещения разработчиков: 620043, Свердловская область, г.о. г. Екатеринбург, г. Екатеринбург, ул. Волгоградская, стр. 193, офис 209

Фактический адрес размещения службы поддержки: 620043, Свердловская область, г.о. г. Екатеринбург, г. Екатеринбург, ул. Волгоградская, стр. 193, офис 209

Режим работы технической поддержки: с 10:00 до 20:00 МСК