



Утверждено
Директор ООО “Мезекс.
Информационные системы”

Мезин Е.А.

**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**

Пермь.
2023.09

Оглавление

Оглавление	2
Общие положения.	2
Перечень должностей, задействованных в поддержании жизненного цикла продукта.	3
1. Специалист технической поддержки.	3
2. Аналитик	4
3. Разработчик	4
4. Системный администратор	5
Поддержка жизненного цикла Продукта.	6
Исправление ошибок Продукта.	6
Инициация изменений работы Продукта.	8
Обращение в Техническую поддержку.	8
Порядок внедрения изменений, предлагаемых пользователями.	10

Общие положения.

Компания разработчик: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "МЕЗЕКС. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ", ИНН 5904401319, КПП 590401001, ОГРН 1225900009411, ОКПО 78272805 (Далее Организация или Правообладатель).

Организация является правообладателем исключительных прав на:

- «Приложение оценки транспортных средств» (по тексту - «Программа для ЭВМ»).
- «База данных оценки транспортных средств» (по тексту - «База данных»).

Программа для ЭВМ и База данных вместе далее по тексту называются Продуктом.

Поддержка жизненного цикла продукта осуществляется штатными специалистами Организации.

Телефон службы технической поддержки 8 (342) 270-02-33

Перечень должностей, задействованных в поддержании жизненного цикла продукта.

Для организации поддержания и развития жизненного цикла Продукта задействовано 4 должности:

1. Специалист технической поддержки.
2. Аналитик.
3. Разработчик.
4. Системный администратор.

1. Специалист технической поддержки.

Функционал:

1. получение и обработка запросов пользователей,
2. решение вопросов пользователей, не связанных с исправлением ошибок,
3. обучение пользователей алгоритмам использования Продукта (при наличии запроса),
4. накопление и систематизация обращений пользователей,
5. передача статистики обращений аналитику,
6. инициация внесения изменений в алгоритмы работы пользователей, вызывающей неоднозначное поведение пользователей,
7. формализация ошибок пользователей, их классификация по степени срочности к исправлению и передача на разработчиков и аналитиков в зависимости от критичности ошибки.

2. Аналитик

Функционал:

1. инициативный сбор обратной связи от пользователей Продукта,
2. обработка входящих повторяющихся запросов, связанных с модернизацией алгоритмов работы пользователей,

3. анализ гипотез улучшения юзабельности и функциональности продукта,
4. формирование технических заданий на доработку Продукта,
5. обсуждение технических заданий с разработчиками,
6. участие в разработке в роли Технического заказчика,
7. участие в тестировании Продукта на предмет реализации нового функционала (изменения работы действующего).

3. Разработчик

Функционал:

1. исправления технологических ошибок,
2. модернизация существующих алгоритмов работы Продукта,
3. написание unit-тестов на реализованные модули Продукта,
4. тестирование технической работоспособности Продукта и отдельных его модулей,
5. тестирование реализованного функционала на соответствие требованиям ТЗ.

4. Системный администратор

Функционал:

1. установка Продукта и его компонентов на сервер,
2. организация резервного копирования конфигурации и базы данных Продукта,
3. мониторинг доступности Продукта для пользователей,
4. мониторинг работоспособности Продукта, и обеспечивающих его функционирование приложений,
5. мониторинг нагрузки на оборудование при эксплуатации Продукта,
6. обновление приложений, обеспечивающих работоспособность Продукта,
7. обновление Продукта,

8. администрирование доступа разработчиков к Продукту (при наличии необходимости),
9. отправка запросов на приобретение необходимых лицензий и прав доступа.

При количестве до 1000 пользователей поддержку осуществляет 1 специалист технической поддержки, 1 разработчик, 1 аналитик, 1 системный администратор. При необходимости в случае возникновении пиковой нагрузки из штатного персонала Организации могут быть выделены на временную занятость дополнительные сотрудники, в том числе лица, занимающие дополнительные к перечисленным должности: оператор по приему входящих вызовов и тестировщик.

Поддержка жизненного цикла Продукта.

Поддержка жизненного цикла Продукта осуществляется непрерывно в части мониторинга работоспособности, резервного копирования, нагрузки на оборудование, доступности Продукта.

Исправление ошибок Продукта.

На исправление критических ошибок и сбоев в работе приложения отводится не более 3 часов и происходит через взаимодействие следующих ролей:

Пользователь → Специалист технической поддержки → Разработчик →
Системный администратор.

Не критические ошибки, вносятся в лист задач и реализуются в срок не превышающий 1 месяц с момента поступления.

При этом возможны и иные способы выявления ошибок и неисправностей, а также их устранения (например, ошибка появилась в системе мониторинга приложения и инициативно была исправлена Системным администратором / Пользователь обратился к Специалисту технической поддержки, который смог разъяснить правила и алгоритмы использования Продукта и т/д).

Инициация изменений работы Продукта.

Инициация изменений возможна двумя способами:

1. От пользователей. Обращение от Сотрудника технической поддержки к Аналитику по вопросам неочевидного или неудобного поведения программы, в том числе с накопленной статистикой обращений Пользователей.
2. От разработчика. Разработка гипотез о развитии приложения с их апробацией с привлечением фокус-групп пользователей.

Обращение в Техническую поддержку.

Пользователь может обратиться с возникшей у него проблемой двумя способами:

- a. По телефону 8 (342) 270-02-33
- b. Через окно обратной связи, расположенном на сайте <http://mezexprice.ru>

Обращение фиксируется оператором или специалистом технической поддержки. При необходимости после фиксации обращения специалист технической поддержки связывается с пользователем и проводит опрос в соответствии с разделом “Обращение в Техническую поддержку”.

Специалист технической поддержки должен собрать информацию, необходимую для решения возникшей проблемы. При сборе информации об ошибке необходимо получить ответы Пользователя на следующие вопросы:

1. *Что хотели сделать в Приложении?*
2. *Что фактически делали?*
3. *Соответствовали ли действия регламенту Пользователя?*
4. *Когда и в результате чего возникла ошибка?*
5. *Как проявилась ошибка?*
6. *Работало ли раньше?*
7. *Какое поведение программы ожидалось?*
8. *Что произошло по факту?*
9. *Насколько критичная/срочная ошибка? На что она влияет?*
10. *В каком пространстве и у какого пользователя была зафиксирована ошибка?*
11. *Сообщить контактные данные для уведомления о решении возникшей проблемы (при необходимости).*

Типы выявленных ошибок:

1. Критическая системная ошибка.
2. Не системный сбой или ошибка пользователя.

3. Пожелание об улучшении и развитии функционала.

Специалист Технической поддержки, взявший в работу задачу может принять одно из 3х решений:

1. Передать задачу в отдел разработки.
2. Закрыть обращение в поддержку, если выявлена ошибка пользователя.
3. Передать задачу на отдел аналитики.

Пользователь поставивший задачу информируется о принятом решении.

Порядок внедрения изменений, предлагаемых пользователями.

Если изменение не носит характер ошибки и не блокирует использование Продукта и при этом подходит под одно или несколько следующих критериев:

1. содержит пожелание по улучшению действующих процессов Продукта,
 2. содержит предложение о внедрении изменений или нового функционала в Продукт,
 3. содержит предложения об изменении дизайна Продукта или иных качественных характеристиках пользовательских интерфейсов,
 4. содержит предложения об адаптации Продукта под конкретные индивидуальные пространства пользователей,
- то такое обращение передается в отдел аналитики.

Предложенные изменения обобщаются, исследуются, после чего, при необходимости внедрения изменений прорабатываются в техническом задании на разработку.

Согласованные технические задания передаются в отдел разработки цифровых решений. После реализации изменений Продукт обновляется Системным администратором, о чем уведомляются пользователи Продукта.