



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА
«GTStock. Учетная система»

Оглавление

Введение.....	3
1. Основные термины и сокращения	3
2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
3. Разработка и внедрение программного обеспечения.....	4
4. Порядок технической поддержки программного обеспечения	5
4.1 Общие сведения.....	5
4.2 Техническая поддержка первого уровня.....	5
4.3 Техническая поддержка второго уровня	5
5. Устранение неисправностей программного обеспечения	6
6. Совершенствование программного обеспечения	7
7. Требования к персоналу	8
8. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки ООО «ДжиТи Лоджистикс».....	10

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы «GTStock. Учётная система» (далее – Программа), 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 Основные термины и сокращения

Термин/сокращение	Описание
Программа/ программное обеспечение	Программа «GTStock. Учётная система»
Разработчик	Правообладатель программы «GTStock. Учётная система» компания ООО «ДжиТи Лоджистикс» (организация, которая выполняет разработку задач в процессе жизненного цикла)
Заказчик	Юридическое лицо, заключившее лицензионный договор с Разработчиком и получившее право использования Программы

2 Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

3 Разработка и внедрение программного обеспечения

Разработка программного продукта «GTStock. Учётная система» ведётся по гибкой технологии Agile.

Постановка задачи производится через описание пользовательских сценариев работы с программным продуктом.

Сценарии группируются таким образом, чтобы их разработка и тестирование были выполнены в срок не более 1 месяца.

Каждый сценарий разбивается на набор задач для программирования.

Программирование производится в интегрированных средах Eclipse на языках программирования: Встроенный язык 1С, Kotlin и Python.

Полученные результаты работы программиста собираются в релиз и тестируются на предмет удовлетворения пользовательских сценариев. К тестированию привлекаются наиболее компетентные реальные пользователи программного продукта. Исправляются найденные ошибки.

После успешного прохождения тестирования релиз публикуется и доставляется всем пользователям.

Первичная настройка и интеграция Программы осуществляется пользователями и администраторами Программы в процессе её эксплуатации при поддержке внедренцев, разработчиков и бизнес-аналитиков Разработчика.

4 Порядок технической поддержки программного обеспечения

4.1 Общие сведения

По условиям лицензионного договора Разработчик оказывает конечным пользователям услуги технической поддержки. В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки. По условиям конкретного контракта Разработчик может предоставлять более высокие уровни технической поддержки.

4.2 Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю. Она осуществляется по телефону и электронной почте в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

4.3 Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

В рамках технической поддержки второго уровня оказываются следующие услуги:

- консультации технических специалистов по Программе;
- предоставление необходимых руководств по Программе;
- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователя в процессе установки или эксплуатации Программы;
- предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе Программы;
- выезд специалиста Разработчика для проведения обследования и устранения проблемы.

5 Устранение неисправностей программного обеспечения

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения ошибки в ходе эксплуатации Программы. Вся информация о возникновении ошибки, направляется в службу технической поддержки Разработчика, посредством электронной почты на электронный адрес support@gt-logistics.su. Время реакции технической поддержки определяется в соответствии с договором о технической поддержке. Прямое обращение возможно так же посредством месенджеров (whatsapp, telegram). Для ускорения устранения ошибки обращение должно содержать следующую информацию:

- Место возникновения ошибки (Мобильное приложение или конфигурация GTStock)
- Скриншот текста описания ошибки или системный архив с отчетом, который система предложит сохранить в случае возникновения нештатной ситуации)
- Описание последовательности действий пользователя.

При получении полной информации, служба технической поддержки воспроизводит ошибку и передает ее на исправление разработчикам. Если ошибка критическая (Мешает работе пользователей), то ошибку исправляют не только точно у определенной конфигурации, а также включает ее в ближайшее обновление для всех работающих конфигураций. Даже если до этого ошибка встречалась не у всех конфигураций Программы.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

6 Совершенствование программного обеспечения

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс. В рамках модернизации Программы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Программы, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки Программы. Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки support@gt-logistics.su. Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Программу;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программы по заявкам конечного пользователя;
- модернизация Программы в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление конечному пользователю новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

7 Требования к персоналу

Персонал Разработчика Программы, привлекаемый к модификации, тестированию, устранению сбойных ситуаций, и технической поддержке Программы, должен обладать на профессиональной основе следующими навыками и компетенциями:

1. Разработчик 1С - 4 сотрудника (1 штатный, 1 внештатный сотрудник, 2 ИП)

Квалификация: высшее образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля), профессиональный опыт программирования от 3х лет.

Знания:

- Программирование приложений под операционную систему Android в среде Eclipse на языках программирования: встроенный язык 1С, Java или Kotlin.
- Программирование веб-приложений на языках Python.
- Программирование в среде 1С:Предприятие 8 на встроенном языке программирования.
- Работа с SQL-базами данных PostgreSQL и SQLite.

Функции:

- Доработка базы и мобильного 1С приложения GTStock;
- Согласование задач с аналитиком бизнес процессов;
- Техническая поддержка при внедрении (2я линия техподдержки);
- Настройка интеграции с учетной системой заказчика.

2. Бизнес-аналитик (складская и транспортная логистика) – 1 сотрудник (штатный).

Квалификация: высшее образование (в сфере складской и транспортной логистики), опыт в формировании задач разработчикам и логистике от 3х лет.

Знания:

- Знания основ описания и моделирования бизнес-процессов
- Принципы изменения бизнес-процессов и исключения узких мест
- Знания принципов построения и работы систем, на которых ведется разработка программного обеспечения
- Описание пользовательских инструкций по бизнес-процессам согласно проекту
- Составление пользовательской и технической документации
- Основы работы с SQL запросами
- Основные аспекты тестирования программного обеспечения
- Принципы общения с заказчиком по реализации проекта
- Характеристики оборудования необходимого для функционирования программного обеспечения

Функции:

- Общение с заказчиком;
- Проведение предпроектного обследования со стороны бизнес логики;
- Формализация данных по предпроектному обследованию;
- Участие в постановке задач по проекту;
- Двухнедельное планирование работ по внедрению (спринт);
- Контроль выполнения задач по проекту;
- Обработка новых пожеланий со стороны заказчика;
- Постановка задач по разработке со стороны бизнес логики;
- Согласование задач с разработчиком;
- Консультация клиентов по выбору оборудования в рамках проекта (сервер, комплекты оборудования, WiFi);
- Консультационная поддержка при внедрении и в период абонентского обслуживания.

3. Внедренец 1С – 2 сотрудника (штатные).

Квалификация: среднее образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля), профессиональный опыт программирования от 1-го года

Знания:

- Знание предметной области программного обеспечения, на котором ведется разработка
- Знание принципов настройки оборудования
- Владение платформой 1С на уровне уверенного пользователя
- Навыки составления инструкций для пользователей
- Навыки проведения обучения работы с оборудованием
- Знания инструментария отладки и исправления ошибок
- Знание принципов составления отчетов о работе программного обеспечения
- Знание принципов тестирования программного обеспечения

Функции:

- Общение с Заказчиком;
- Двухнедельное планирование работ по внедрению (спринт);
- Решение простых задач по разработке;
- Передача сложных задач разработчику;
- Обучение складского персонала;
- Техническая поддержка при внедрении;
- Первичный сбор новых пожеланий Заказчика.

8 Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки ООО «ДжиТи Лоджистикс»

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки ООО «ДжиТи Лоджистикс»: 620026, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Белинского 86, 7 секция, 9 этаж.

Для обращений по поводу получения необходимой поддержки в целях поддержания жизненного цикла Программы следует использовать следующие способы связи:

Тел.: +7 (343) 385 58 64

E-mail: support@gt-logistics.su.

Почтовый адрес: 620026, Свердловская обл., г. Екатеринбург, ул. Белинского 86, 7 секция, 9 этаж.