

## ПО «Профориентационный сервис ProID.me»

**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 «Профориентационный сервис ProID.me»**

## Оглавление

<b>1. Введение</b>	<b>2</b>
<b>2. Жизненный цикл программного продукта</b>	<b>2</b>
<b>2.1. Проектирование</b>	<b>2</b>
<b>2.2. Приобретение</b>	<b>2</b>
<b>2.3. Подготовка персонала</b>	<b>2</b>
<b>2.4. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО</b>	<b>3</b>
<b>2.5. Устранение неисправностей</b>	<b>3</b>
<b>3. Типовой регламент технической поддержки</b>	<b>3</b>
<b>3.1. Техническая поддержка</b>	<b>3</b>
<b>3.2. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки</b>	<b>4</b>
<b>4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла</b>	<b>4</b>
<b>5. Контактная информация производителя программного продукта</b>	<b>5</b>
<b>5.1. Юридическая информация</b>	<b>5</b>
<b>5.2. Контактная информация службы технической поддержки</b>	<b>5</b>

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Проориентационный сервис ProID.me».

## **2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА**

### **2.1. Проектирование**

Проджект-менеджер получает информацию от внутренних сотрудников компании, которые сообщают о неполадках и запрашивают необходимые для реализации их задач изменения в системе, которые в том числе получают от пользователей через сервис поддержки или почту или формируют на основе предполагаемых изменений и улучшений.

Проджект-менеджер создает задачу в системе регистрации задач. После уточнения ТЗ задача получает оценку и передается в работу.

Проджект-менеджер назначает задачу на создание или правку программного кода подходящему лицу Разработчика.

Лицо Разработчика исполнитель реализует правки программного кода в рамках приоритетности задачи.

По готовности правок программного кода, исполнитель передает задачу ответственному за обзор кода лицу Разработчика. Ответственное лицо производит обзор кода и либо возвращает задачу исполнителю на доработку, либо переводит задачу в тестирование.

Новая версия ПО проходит регрессионное тестирование лицами Разработчиками. Если недоработок не обнаружено, версия ПО устанавливается на серверы в запланированное время.

### **2.2. Приобретение**

ПО предоставляется как услуга SaaS, специальные действия по установке ПО на стороне пользователя не требуются. Программное обеспечение распространяется на безвозмездной основе.

### **2.3. Подготовка персонала**

Уровень подготовки пользователей ПО:

Пользователи ПО должны иметь опыт работы с:

1. Любой операционной системой;
2. Веб-браузерами с поддержкой современных стандартов;

## **2.4. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО**

Обновление ПО происходит в случае появления новых решений или улучшения текущих процессов. Так как система основана на нейронной сети, улучшения происходят в момент использования пользователем системы. Нейронные сети обучаются в процессе использования системы и обучаются, что помогает в анализе и будущем проектировании.

При проведении обновления ПО пользователю не требуется проводить никаких действий для установки новой версии, все изменения будут видны пользователю сразу после проведения обновления на сервере.

## **2.5. Устранение неисправностей**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены массовым автоматическим обновлением компонентов ПО.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

## **3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

### **3.1. Техническая поддержка**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого пользователя бесплатно.

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки.

Почта технической поддержки: [support@edprodpo.com](mailto:support@edprodpo.com).

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

1. описание проблемы;
2. скриншот (при наличии);

3. технические детали - при каких условия была получена проблема.

### **3.2. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Техническая поддержка осуществляется посредством email или онлайн-чата после заполнения онлайн-формы.

Специалисты Исполнителя проводят детальный анализ полученного запроса, чтобы полностью понять проблему Пользователя.

Запросы обрабатываются и выполняются в соответствии с установленной системой приоритетов, чтобы определить срочность и важность каждого запроса.

В зависимости от содержания запроса и возможных вариантов решения, Исполнитель предоставляет Пользователю соответствующие рекомендации и варианты решения.

Пользователь согласовывает предложенные рекомендации и варианты решения, обязуется выполнять рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию, в случае необходимости (невоспроизводимые на других устройствах баги, местные ошибки системы и другое).

Каждый из этих этапов обеспечивает качественное и своевременное оказание технической поддержки Пользователя.

## **4 Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.**

Ниже предложен вариант заполнения таблицы

<b>№</b>	<b>Направление</b>	<b>Компетенции</b>	<b>Количество сотрудников</b>
<b>1</b>	Разработка Back-END	Python, MySQL, PHP, опыт работы с нейронной сетью	2
<b>2</b>	Разработка Front-END	PHP, стилизация, разработка страниц	1
<b>3</b>	Проджект-менеджер	Формирование задач, создание плана проекта, формирование процесса разработки, контроль проекта	2
<b>4</b>	Специалисты службы технической поддержки	Оказание услуг технической поддержки, сбор требований по исправлению от пользователей	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «МАДПО».

## **5 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА**

### **5.1 Юридическая информация**

ООО «МАДПО»

Юридический адрес: 123290, ГОРОД МОСКВА, ТУПИК МАГИСТРАЛЬНЫЙ 1-Й,  
ДОМ 11, СТРОЕНИЕ 1, ЭТ/ПОМ/КОМ 1/ПА/1

Почтовый адрес: 123290 г. Москва, 1-й Магистральный тупик, д.11, офис 7

ОГРН: 1197746745635

ИНН / КПП: 7734432085

Электронная почта: support@edprodpo.com

### **5.2 Контактная информация службы технической поддержки**

Электронная почта: support@edprodpo.com

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 123290 г. Москва, 1-й  
Магистральный тупик, д.11, офис 7

Фактический адрес размещения разработчиков: 123290 г. Москва, 1-й Магистральный  
тупик, д.11, офис 7

Фактический адрес размещения службы поддержки: 123290 г. Москва, 1-й  
Магистральный тупик, д.11, офис 7

Режим работы технической поддержки: Пн. - пт. 10.00 - 19.00