

Общество с ограниченной ответственностью “Литнет”
119021, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хамовники, ул. Льва Толстого,
д. 23, стр. 3,
coo@litnet.com, +7 (906) 909 03-09
ОГРН 1227700355563, ИНН 9704145094

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 “Litnet”

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.....	6
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 «Litnet».

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;
- 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 тестировщикам для проведения комплексного тестирования.

2.3. 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.

В процесс тестирования вовлечены следующие специалисты:

- Тестировщики;
- Разработчики ПО.

В рамках ручного тестирования в зависимости от задачи проверяется правильность работы вновь введенной функциональности или результат исправления ошибок. В процессе тестирования воспроизводятся типовые и граничные условия, и оценивается корректность работы ПО с точки зрения решения поставленной задачи. В случае выявления проблем в процессе тестирования тестировщики фиксируют их характер и описывают методику воспроизведения, после чего возвращают задачу на доработку. Разработчик анализирует выявленные проблемы, устраняет их причины и направляет обновленное ПО на повторное тестирование. Процесс, таким образом, повторяется до тех пор, пока все проблемы не будут устранены.

2.4. Приобретение

ПО “Litnet” поставляется в виде мобильного приложения, которое распространяется на платформах мобильных приложений Android. Пользователь может ознакомиться с приложением в режиме “Гость”. Для получения возможности пользоваться функционалом приложения производится регистрация.

2.5. Поставка

Программное обеспечение поставляется в виде мобильного приложения, в котором не подразумевается предоставление Лицензионных ключей или оформление платной подписки на функционал.

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.

В случае возникновения критических неисправностей в системе, о которых сообщил Пользователь, от Пользователя требуется полное описание проблемы для того, чтобы команде технической поддержки было проще найти корень проблемы и устранить её.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого зарегистрированного 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 и библиотеки;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- описание функционала приложения;
- помощь в эксплуатации.

3.2. Каналы оформления запроса на техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются в самом приложении при помощи заполнения соответствующей формы в разделе “Обратная связь”, либо по электронной почте/номеру телефона технической поддержки:

Телефон: +7 (906) 909 03-09

Электронная почта: help@lit-era.com

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- тип вопроса (выпадающий список);
- электронная почта;
- тема обращения;
- текст сообщения.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. На электронную почту Пользователя приходит письмо, подтверждающее получение запроса службой технической поддержки.

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

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.

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	Разработчик мобильных приложений	Kotlin Android SDK Firebase / CodeMagic	1
2	Специалист по контролю качества	BrowserStack Firebase / CodeMagic	1
3	Проектный менеджер		1
4	Специалист технической поддержки	HelpDesk CRM системы	3

5. Контактная информация производителя программного продукта

5.1. Юридическая информация

ООО «Литнет»

Юридический адрес: 119021, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хамовники, ул. Льва Толстого, д. 23, стр. 3.

Почтовый адрес: 119021, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хамовники, ул. Льва Толстого, д. 23, стр. 3.

ОГРН: 1227700355563

ИНН / КПП: 9704145094 / 770401001

Электронная почта: ooo@litnet.com

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: +7 (906) 909 03-09

Электронная почта: help@lit-era.com

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 123060, г. Москва, ул. Берзарина, д. 36, стр. 3

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хамовники, ул. Льва Толстого, д. 23, стр. 3.

Фактический адрес размещения службы поддержки: г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хамовники, ул. Льва Толстого, д. 23, стр. 3.

Режим работы технической поддержки: с 8:00 до 20:00 МСК