



AppTest

ООО «ИБС АпТест»

ОГРН 1207700109088, ИНН/КПП 9731061862/773101001

Россия, 121205, г. Москва, Сколково инновационного центра тер.,

Большой б-р, дом 42, строение 1, этаж 3, помещ./РМ 1102/10

телефон/факс: +7 (495) 967 80 80

info@ibsapptest.ru, www.ibsapptest.ru

ИИ-ассистент «Стажёр»

Описание подходов

к управлению жизненным циклом продукта



AppTest

ООО «ИБС АпТест»

ОГРН 1207700109088, ИНН/КПП 9731061862/773101001

Россия, 121205, г. Москва, Сколково инновационного центра тер.,

Большой б-р, дом 42, строение 1, этаж 3, помещ./РМ 1102/10

телефон/факс: +7 (495) 967 80 80

info@ibsapptest.ru, www.ibsapptest.ru

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения.



СОДЕРЖАНИЕ

Оглавление

АННОТАЦИЯ	2
СОДЕРЖАНИЕ	3
Жизненный цикл продукта	4
Проектирование	4
Разработка.....	4
Тестирование	4
Передача	4
Поддержка версий продукта и доработка	5
Правила по вводу и выводу версий продукта в/из технической поддержки	5
Техническая поддержка продукта и устранение сбойных ситуаций	5
Условия исполнения обязательств по сопровождению	6
Порядок оказания услуг	7
Завершение и закрытие запросов	7
Отчет о состоянии обращений	8
Описание приоритетов обращений.....	8
Информация о персонале организации	9



Жизненный цикл продукта.

Выпуск продукта осуществляется посредством передачи заказчику актуальной версии продукта, а также обновления его во время внедрения. Процесс создания новых релизов включает следующие стадии:

- Проектирование;
- Разработка;
- Тестирование;
- Передача.

В процессе создания новых релизов программного обеспечения участвуют команды разработки, тестирования и технической поддержки. Работа над созданием новых релизов ПО организована согласно гибкой методологии разработки Kanban.

Проектирование

На этапе проектирования формулируются требования к новой версии программного продукта, составленные на основе:

- Дорожной карты развития продукта,
- Необходимости новых функций, выявленных в ходе эксплуатации,
- Пожеланий заказчика.

В требованиях определяется список доработок, необходимых для внедрения в текущей версии, определяются трудозатраты и сроки на разработку и внедрение этих доработок.

Разработка

На этапе разработки происходит реализация функционала продукта, написание кода, проведение внутренних проверок и ревью кода.

Тестирование

Тестирование продукта производится командой инженеров-тестируемых для обеспечения качества и соответствия продукта требованиям.

Проводятся следующие виды тестирования:

- Регрессионное тестирование,
- Ручное функциональное тестирование,
- Автоматизированное тестирование.

В результате проведения тестирования выявляются и исправляются дефекты продукта.

Передача



Передача продукта заказчику осуществляется следующими способами:

- Заказчик скачивает дистрибутив продукта с сайта разработчика и разворачивает его своими силами;
- В случае необходимости установки продукта силами разработчика передача дистрибутива может происходить на физических носителях.

Поддержка версий продукта и доработка

Для упорядочивания процесса выпуска продукта в отношении релизов и патчей принят следующий порядок обозначения:

«Название продукта» v«РМАЖ».«РМИН», где

РМАЖ – номер мажорной версии релиза

РМИН – номер минорной версии релиза

Пример обозначения продукта с учетом номеров версий:

ИИ-ассистент «Стажёр» v1.2

В ходе доставки версии продукта производитель сопровождает версию, как минимум, двумя документами:

- Руководство пользователя – документ, содержащий описание;
- Инструкция по установке – руководство, описывающее порядок действий для корректной установки версии.

Правила по вводу и выводу версий продукта в/из технической поддержки

Продукт поставляется заказчику как коробочное решение. Доработка и настройка продукта под нужды заказчика производится во время внедрения. В течение трех месяцев после внедрения предоставляется гарантийное обслуживание. Технической поддержки продукта после гарантийного обслуживания не предусматривается.

Техническая поддержка продукта и устранение сбойных ситуаций

Услуги по технической поддержке предоставляются во время внедрения Продукта у заказчика, а так же во время срока гарантийного обслуживания. Услуги, оказываемые в рамках технической поддержки, включают в себя:



- **Консультации и обучение пользователей:**

- Обучение пользователей работе с программным обеспечением;
- Обучение поддержания актуальной базы RAQ в продукте;
- Предоставление консультаций по вопросам использования продукта.

Обучение пользователей происходит сразу после внедрения. Консультации по вопросам использования продукта производятся до окончания гарантийного периода.

- **Решение технических проблем:**

- Обработка и решение инцидентов, связанных с работой программного обеспечения;
- Предоставление рекомендаций по устранению неисправностей;
- Помощь в настройке продукта.

- **Администрирование и настройка:**

- Конфигурирование и оптимизация работы программного обеспечения;
- Управление правами доступа;
- Поддержка интеграции с другими системами и сервисами.

- **Управление лицензиями:**

- Консультации по вопросам лицензирования и прав использования.

- **Сопровождение и доработка:**

- Разработка и внедрение дополнительных функций по запросу пользователя.

- **Служба поддержки пользователей (Help Desk):**

- Обработка запросов пользователей через различные каналы (телефон, email, онлайн-чат);
- Оперативное решение возникающих вопросов и проблем.

- **Поддержка документации:**

- Обновление и предоставление пользовательских руководств и технической документации;
- Создание инструкций и справочных материалов.

Условия исполнения обязательств по сопровождению

В течение срока гарантийного обслуживания Заказчик имеет право обращаться к Исполнителю за оказанием услуг по сопровождению программного обеспечения (далее – Услуга) в соответствии с настоящим Регламентом и положениями Договора.



Запрос означает документированное обращение Заказчика за Услугой к Исполнителю через каналы, указанные в разделе «Информация о персонале организации» настоящего Регламента. Обращение считается новым, если оно не связано с предыдущими обращениями Заказчика.

Запросы на поддержку принимаются только от лиц, указанных в Договоре на сопровождение, в списке уполномоченных представителей Заказчика. В случае изменения списка уполномоченных представителей, Заказчик обязан своевременно информировать Исполнителя о внесенных изменениях.

Порядок оказания услуг

При подаче запроса на техническую поддержку Заказчик придерживается правила: один запрос соответствует одной проблеме. Это необходимо для четкой идентификации и эффективного решения проблемы. В случае возникновения новых вопросов или проблем при выполнении запроса, открываются новые запросы.

При подаче запроса на поддержку Заказчик указывает следующие сведения:

- Описание проблемы
- Предполагаемый приоритет проблемы

Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения запроса.

Если ответ Исполнителя на запрос Заказчика зависит от третьей стороны (например, информации, лицензий, консультаций и т. д.), Исполнитель обязуется поставить Заказчика в известность.

Доставка ответа осуществляется либо через ответный email, либо через мессенджер.

Завершение и закрытие запросов

Завершенный запрос: После доставки ответа запрос считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента или выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса выполнение продолжается.

Закрытие запроса: Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения подтверждения от Заказчика о решении запроса. Подтверждение закрытия запроса дается представителем Заказчика, указанным в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение семи рабочих дней запрос считается закрытым. Закрытие запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос отпала.



Отчет о состоянии обращений

Исполнитель хранит список всех текущих и уже закрытых обращений Заказчика. Список содержит следующую информацию:

- Общее количество обращений Заказчика.
- По каждому обращению:
 - Заголовок;
 - Дата получения обращения от Заказчика;
 - На чьей стороне сейчас обращение (у Исполнителя/Заказчика);
 - Имя заявителя обращения;
 - Статус обращения;
 - Количество человеко-часов, затраченное исполнителем на выполнение запроса по сопровождению ПО.

Исполнитель обязуется предоставлять данный список Заказчику по его запросу.

Описание приоритетов обращений

Запросу должен быть присвоен приоритет, который определяет время обработки данного запроса. Приоритет определяется сотрудником технической поддержки на основе описанной в запросе проблемы.

Приоритет обращения	Период получения первого ответа
Критический. Такой приоритет присваивается Запросам, где описана проблема, блокирующая работу всего программного продукта у заказчика (полная потеря данных; полная недоступность данных; глобальная неисправность системы, повлекшая её остановку)	2 рабочих часа (в случае обращения после 18:00, ответ по инциденту будет в 11:00 следующего рабочего дня)
Высокий. Такой приоритет присваивается Запросам, где описана проблема, блокирующая значительную часть функционала программного продукта заказчика (частичная недоступность данных; недоступность либо некорректная отработка внутренней функциональности системы)	4 рабочих часа (в случае обращения после 18:00, ответ по инциденту будет в 13:00 следующего рабочего дня)
Средний. Такой приоритет присваивается Запросам, где описана проблема, не блокирующая основной функционал программного продукта, однако делающая недоступным часть вторичного функционала (система работоспособна, но уменьшена	8 рабочих часов



второстепенная функциональность, отказоустойчивость внутренних/внешних компонентов)	
Низкий. Такой приоритет присваивается Запросам, где описана проблема, не блокирующая функционал продукта или где производится запрос дополнительной информации по системе	1 рабочий день

Информация о персонале организации

Персонал организации, осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку, состоит из технических специалистов: разработчиков ПО, инженеров-тестировщиков ПО.

Команда состоит из:

- Разработчик ПО – 1 человек
- Инженер-тестировщик ПО – 2 человека

Фактическое размещение инфраструктуры разработки, специалистов разработки и тестирования находится по адресу:

Россия, 127018, Москва, ул. Складочная, д. 3, стр. 1
Телефон: +7 (495) 967-80-80.