

**Описание процессов поддержания жизненного  
цикла программного продукта**

**ДБС: Транспортная Экспедиция**

Общества с ограниченной ответственностью "ДБС"

## Содержание

1.	Введение.....	3
1.1.	Содержание документа .....	3
1.2.	О программном продукте.....	3
1.3.	Требования к ресурсам и к информации .....	3
	Лицензии .....	3
	Оборудование .....	3
	Настройки 1С .....	3
	Вводная информация.....	3
2.	Поддержание жизненного цикла.....	5
2.1.	Поддержка пользователей.....	5
2.2.	Обновление программного продукта.....	5
2.3.	Устранение неисправностей .....	5
3.	Информация об уровне подготовки пользователей и о персонале.....	7
3.1.	Уровень подготовки пользователей.....	7
3.2.	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию .....	7
3.3.	Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла Программного продукта.....	7
3.4.	Организация работы и распределение задач.....	7
4.	Инфраструктура разработки и поддержки Программного продукта.....	9
4.1.	Адреса размещения.....	9
4.2.	Обращение в Службу технической поддержки .....	9

# 1. Введение

## 1.1. Содержание документа

Документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта ДБС: Транспортная Экспедиция, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## 1.2. О программном продукте

Программный продукт ДБС: Транспортная Экспедиция (далее по тексту – ДБС:ТЭ, ПО, Программный продукт) предназначен для оформления заказов на перевозку и экспедирование грузов в Личном кабинете на сайте Транспортной компании.

ДБС:ТЭ реализует интеграцию Личного кабинета на сайте транспортной компании как внешняя обработка<sup>1</sup> для информационных баз 1С:Предприятие 8.3 в конфигурации 1С:Управление торговлей редакции 11.2 и выше.

Область применения: транспортная логистика.

## 1.3. Требования к ресурсам и к информации

### Лицензии

Для работы с ДБС:ТЭ требуется лицензия на 1С:Предприятие 8.3 в конфигурация 1С:Управление торговлей редакции 11.2 и выше (не входит в стоимость Программного продукта, не включена в Лицензию на Программный продукт, приобретается отдельно).

### Оборудование

Для работы с ДБС:ТЭ необходим персональный компьютер.

### Настройки 1С

Для работы необходимо включить использование:

- дополнительных обработок и отчётов в настройках базы
- дополнительных свойств и реквизитов в настройках базы.

### Вводная информация

Для работы необходима следующая информация:

- Адресный классификатор ГАР: загрузить; источник: <https://its.1c.ru/download/fias2>
- Справочник Номенклатура: заполнить габариты и веса в каждом элементе

---

<sup>1</sup> Внешняя обработка – специальный тип файла в среде 1С

- Справочник Адреса складов: заполнить заново, если нет уверенности, что используется формат последних обновлений 1С, предоставляющих расширенные возможности работы с адресами.

## 2. Поддержание жизненного цикла

ДБС:ТЭ является завершенным программным продуктом (разработка завершена).

Поддержание жизненного цикла программного продукта осуществляется за счет технического сопровождения и обновления программного продукта и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, а также консультации пользователей по вопросам эксплуатации.

### 2.1. Поддержка пользователей

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного продукта включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте или письменно по запросу;
- обеспечение пользователей новыми версиями программного продукта по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным продуктом.

Поддержка пользователей доступна круглосуточно на портале <https://dbs-tech.ru/support> и по электронной почте [support@dbs-tech.ru](mailto:support@dbs-tech.ru), а также с 09:00 до 18:00 по рабочим дням – по телефону +7 (499) 270-32-27.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в поиске и устранении ошибок;
- помощь в эксплуатации;
- предоставление документации;
- общие консультации по работе программного продукта.

### 2.2. Обновление программного продукта

Обновление программного продукта осуществляется при необходимости в случаях изменений законодательства и версий ПО, а также плановых доработок.

Программный продукт допускает доработки по запросу пользователей.

### 2.3. Устранение неисправностей

В случае возникновения неисправностей или необходимости в доработках пользователь направляет запрос на линию технической поддержки.

Запрос должен содержать:

- тему;
- суть проблемы (описание).

Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента (покупателя или заказчика);
- Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы либо потерю работоспособности программного продукта;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление услуги;
- Запрос на предоставление информации;
- Запрос на доработку – запрос на проведение доработок программного продукта.

Пользователь может направить письменный запрос двумя способами:

- на электронную почту [support@dbs-tech.ru](mailto:support@dbs-tech.ru);
- заполнив форму на портале технической поддержки на сайте <https://dbs-tech.ru/support>.

Сотрудник технической поддержки принимает и регистрирует все запросы пользователя, связанные с функционированием программного продукта.

Сотрудники отделов технической поддержки и разработки компании-правообладателя вправе обращаться за уточнением информации по запросу в случаях, когда указанной в запросе информации недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, могут быть исправлены при обновлении релиза сервиса.

Перечень возможных неисправностей, вероятные причины их возникновения и рекомендуемые способы устранения приведены в таблице ниже.

Таблица 1

Неисправность	Вероятная причина	Способ устранения
Проблема с установкой	Ключ доступа недействителен	Проверить действительность ключа доступа
	Интернет-соединение отсутствует или ограничено	Проверить качество интернет-соединения
	Причина неизвестна	Обратиться в службу технической поддержки
Проблема с загрузкой данных	Интернет-соединение отсутствует или ограничено	Проверить качество интернет-соединения
	Настройки веб-сервера некорректны	Изменить настройки веб-сервера и ожидать полной загрузки данных Изменить конфигурацию веб-сервера
	Причина неизвестна	Обратиться в службу технической поддержки
Проблема с обновлением данных	Интернет-соединение отсутствует или ограничено	Проверить качество интернет-соединения
	Ключ доступа недействителен	Проверить действительность ключа доступа
	Причина неизвестна	Обратиться в службу технической поддержки

## **3. Информация об уровне подготовки пользователей и о персонале**

### **3.1. Уровень подготовки пользователей**

Требования к квалификации и уровню подготовки пользователей: базовые знания или опыт работы с программным продуктом 1С:Предприятие 8.3 в конфигурации Управление торговлей версии 11.2 и выше.

### **3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Компания-правообладатель Общество с ограниченной ответственностью "ДБС" (ООО "ДБС") обладает штатными специалистами, которые имеют необходимую квалификацию и опыт для разработки и поддержки программного обеспечения.

В процессе разработки и поддержки программного продукта задействованы сотрудники двух подразделений: Отдела разработки и Отдела технической поддержки. На разработку и поддержку ДБС:ТЭ выделены 4 штатных сотрудника.

Техническая поддержка осуществляется силами штатных сотрудников: 2 сотрудника.

Модернизация ПО осуществляется силами штатных сотрудников: 2 сотрудника (разработчик и тестировщик).

Расчетное количество обращений на 1 сотрудника поддержки от одного корпоративного покупателя в месяц: 10-15 обращений.

### **3.3. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла Программного продукта**

Уровень квалификации разработчика: специалист (бакалавр) с высшим техническим образованием, постоянным повышением квалификации в профильной области и опытом работы более пяти лет.

Уровень квалификации тестировщика: специалист (бакалавр) с высшим техническим образованием, постоянным повышением квалификации в профильной области и опытом работы более трех лет.

Уровень квалификации специалистов технической поддержки:

- 1 специалист на первой линии поддержки с опытом тестировщика;
- 1 эксперт на второй линии с опытом разработчика, тестировщика или аналитика.

### **3.4. Организация работы и распределение задач**

Задачи по поддержанию жизненного цикла ДБС:ТЭ организованы следующим образом:

- Специалист технической поддержки: первая очередь линии консультаций, обработка поступающих запросов, проверка и перенаправление заявок, консультации по заявкам.
- Аналитик – вторая очередь линии консультаций, анализ заявок пользователей, ведение и документирование доработок, разработка технических заданий,

разработка и поддержка в актуальном состоянии документации, инструкций для пользователей, описание релизов.

- Разработчик/ Программист 1С – программирование на языке разработки Программного продукта, реализация заявок по техническим заданиям, реализация автоматических тестов.
- Тестировщик – проверка ошибок по заявкам, тестирование доработок.



## 4. Инфраструктура разработки и поддержки Программного продукта

### 4.1. Адреса размещения

Физический адрес размещения Отделов разработки и поддержки расположен в России по адресу: Раменский городской округ, г. Раменское, ул. Советская, дом 2, Дом Быта "Экспресс", офис 402.

Физический адрес размещения инфраструктуры технических средств, на которых хранится исходный текст и код программного продукта: сервер компании-правообладателя расположен в России, в Дата-центре по адресу: 111024, Москва, 1-я ул. Энтузиастов, д. 2А.

### 4.2. Обращение в Службу технической поддержки

Техническая поддержка оказывается следующими способами:

- на портале технической поддержки правообладателя: <https://dbs-tech.ru>;
- по электронной почте [support@dbs-tech.ru](mailto:support@dbs-tech.ru);
- по телефону +7 (499) 270-32-27.

Техническая поддержка на портале и по электронной почте доступна круглосуточно (24 часа 7 дней в неделю), по телефону – с 09:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни.