

Описание процессов поддержания

жизненного цикла

программного продукта Электронная очередь

Общества с ограниченной ответственностью "ДБС"

Содержание

1. Введение.....	3
1.1. Содержание документа	3
1.2. О программном продукте	3
1.3. Системные требования.....	3
2. Поддержание жизненного цикла	4
2.1. Поддержка пользователей.....	4
2.2. Обновление.....	4
2.3. Устранение неисправностей	5
2.4. Совершенствование программного обеспечения	6
3. Информация об уровне подготовки пользователей и о персонале	6
3.1. Уровень подготовки пользователей	6
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	6
3.3. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла	6
3.4. Организация работы и распределение задач	7
4. Инфраструктура разработки и поддержки Программного продукта.....	8
4.1. Физические адреса размещения инфраструктуры	8
4.2. Обращение в Службу технической поддержки	8

1. Введение

1.1. Содержание документа

Документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта Электронная очередь, 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

Электронная очередь – программный продукт, состоящий из сервера, автоматически распределяющего талоны по сотрудникам с подходящими статусами и настройками набора услуг, системы отчетности и API для интеграции с системой класса ERP.

Электронная очередь предназначена для организации эффективного распределения очередей в зоне оформления, для управления и контроля над процессом обслуживания клиентов, для анализа данных и оптимизации рабочих процессов.

Область применения: управление очередями посетителей в зоне обслуживания и в зоне оформления покупок и доставок.

1.3. Системные требования

Для корректной установки и работы ПО необходимы:

- Компьютер для запуска серверной части приложения;
- Компьютер для работы пользователя с установленным браузером; при интеграции с ERP системой – доступ в нее;
- Дисплей либо монитор с одноплатным компьютером или с браузером для работы информационного табло (допустимо использовать телевизор);
- Киоск выдачи талонов – устройство с одноплатным компьютером, сенсорным экраном (сенсорный терминал) и принтером этикеток;
- Локальная сеть: все устройства должны быть объединены в одну сеть или находиться на одном компьютере для запуска.

2. Поддержание жизненного цикла

Электронная очередь является завершенным программным продуктом (разработка завершена).

Поддержание жизненного цикла Электронной очереди осуществляется в процессе сопровождения программного продукта, включая обновление релизов в соответствии с планом доработок и по заявкам пользователей, консультации пользователей по вопросам эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла Электронной очереди 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, 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

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;
- 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	Некорректно введена пара "логин-пароль"	Обратиться в службу технической поддержки
Не отвечает интерфейс администрирования	Причина неизвестна	Перезагрузить сервер
	Причина неизвестна	Обратиться в службу технической поддержки
Электронная очередь временно не работает	Электронная очередь не выбрана	Выбрать Электронную очередь в настройках
Проблема с обновлением данных на киоске и/ или на табло	Отсутствует соединение с сервером	Перезагрузить миникомпьютер киоска/ микрокомпьютер табло
	Причина неизвестна	Обратиться в службу технической поддержки

Неисправность	Вероятная причина	Способ устранения
Отчет не формируется с ошибкой "Не найдено данных для отображения"	Данных за выбранный период по услуге в выбранной очереди нет в базе	Выбрать период, услугу и очередь, по которым данные в базе есть
Отчет не формируется с ошибкой "Задания не существует"	Вывод отчета отменен/новый отчет запрошен в процессе формирования предыдущего	Исправления не требует: прежний отчет отменен будет сформирован новый отчет

2.4. Совершенствование программного обеспечения

Программный продукт Электронная очередь регулярно развивается: новые возможности появляются, прежние расширяются.

Пользователь может повлиять на совершенствование продукта: направить предложение на почту технической поддержки по адресу support@db-tech.ru.

Предложение будет рассмотрено и при его одобрении будут внесены изменения и направлены оповещения автору.

3. Информация об уровне подготовки пользователей и о персонале

Программный продукт не предъявляет требований к подготовке пользователей за рамками базовых навыков работы с компьютером.

3.1. Уровень подготовки пользователей

Программный продукт не предъявляет требований к подготовке пользователей за рамками базовых навыков работы с компьютером.

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 Электронной очереди выделены 4 штатных сотрудника.

Техническая поддержка осуществляется силами штатных сотрудников: 2 сотрудника.

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

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 Электронной очереди 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 – программирование на языке разработки Программного продукта (Java), реализация заявок по техническим заданиям, реализация автоматических тестов.
- Тестировщик – проверка ошибок по заявкам, тестирование доработок.

4. Инфраструктура разработки и поддержки Программного продукта

4.1. Физические адреса размещения инфраструктуры

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;
- 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.