

Общество с ограниченной ответственностью “ОНЛАЙН ФИТНЕС”
123182, Россия, г. Москва, ул. Щукинская, д. 2, этаж/офис цокольный/32,
ceo@gymteam.ru
ОГРН 1207700175209, ИНН 7734434533

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 “Платформа GymTeam”

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта.....	4
2.1. Формирование требований	4
2.2. Проектирование	4
2.3. Разработка программного продукта.....	4
2.4. Тестирование	5
2.5. Приобретение.....	5
2.6. Поставка	6
2.7. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	6
2.8. Подготовка персонала.....	6
2.9. Устранение неисправностей.....	7
3. Типовой регламент технической поддержки.....	8
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	8
3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку	8
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	8
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	9
3.5. Заккрытие запросов на техническую поддержку	9
4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.....	10
5. Контактная информация производителя программного продукта	11
5.1. Юридическая информация	11
5.2. Контактная информация службы технической поддержки.....	11

1. Введение

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения (далее - ПО) «Платформа GymTeam».

2. Жизненный цикл программного продукта

2.1. Формирование требований

В рамках процесса формирования требований к ПО выделены следующие этапы:

- Сбор обратной связи от пользователей (проведение опросов, анализ отзывов);
- Анализ литературы (изучение существующих решений, научные исследования);
- Формулирование гипотезы об улучшении компонентов ПО;
- Формирование функциональных требований и их приоритизация;
- Согласование требований с командой разработки.

2.2. Проектирование

После формирования требований проводится проектирование, состоящее из следующих основных этапов:

- Анализ сформированных функциональных требований;
- Выделение составных частей ПО, подлежащих модернизации;
- Разработка дизайн-макетов;
- Составление технического задания;
- Распределение задач между специалистами команды разработки;
- Проведение ревью принятых проектных решений;
- Подготовка к этапу разработки.

2.3. Разработка программного продукта

После успешного завершения этапа проектирования ПО начинается этап разработки, включающий в себя следующие работы:

- Подготовка среды разработки (настройка инструментов и технологий, обеспечение доступа к необходимым ресурсам и документации);
- Кодирование (написание исходного программного кода в соответствии с ТЗ, следование стандартам кодирования);
- Модульное тестирование (отдельное тестирование каждого модуля или компонента на ранних стадиях);

- Интеграция компонентов (объединение модулей в единую систему, проверка взаимодействия компонентов).

2.4. Тестирование

По проведенным работам в рамках этапа разработки ПО производится комплексное тестирование как для отдельных модулей или компонентов продукта, так и для продукта в целом. В ходе тестирования проверяется соответствие продукта функциональным требованиям. При необходимости составляются баг-репорты, на основе которых разработчики устраняют ошибки, и проводится повторное тестирование.

При тестировании ПО на соответствие требованиям ТЗ и последующей отладке выполняется:

- Определение стратегии тестирования;
- Разработка сценариев тестирования;
- Проведение тестирования ПО;
- Устранение выявленных недостатков ПО;
- Добавление в репозиторий эталонных и исходных текстов ПО;
- Корректировка программной документации.

2.5. Приобретение

ПО “Платформа GymTeam” поставляется в виде мобильного приложения на базе операционных систем Android и iOS, а также в формате облачного решения (SaaS, software as a service).

Мобильное приложение распространяется в маркет-магазинах мобильных приложений: AppStore и Google Play.

Облачное решение распространяется в сети Интернет и работает на виртуальных мощностях и сетевом оборудовании ООО “Треjder Софт”, арендуемых компанией-производителем, что подразумевает отсутствие необходимости установки и настройки со стороны пользователя.

2.6. Поставка

ПО не подразумевает генерацию Лицензионных ключей. Полный функционал ПО становится доступен пользователю после регистрации. Пользователь также имеет возможность оформить подписку по одному из предложенных тарифов. Подписка открывает доступ на определенный промежуток времени с момента оформления подписки.

2.7. 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 нею 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 источник проблемы и устранить её.

Командой разработки регулярно проводится тестирование ПО, изучение слабых зон и возможностей модернизации ПО в соответствии с обратной связью от пользователей и данными о производительности.

2.8. Подготовка персонала

Пользователи ПО должны обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Разработчики ПО должны обладать знаниями языка программирования Golang, операционной системы Linux, а также уметь работать с БД PostgreSQL.

2.9. Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого Пользователя бесплатно. Каждому Пользователю предлагается команда поддержки со стороны производителя, состоящая из технических специалистов, в задачи которых входит:

- помощь в настройке Личного кабинета;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- помощь в эксплуатации.

3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте технической поддержки, а также в социальных сетях Вконтакте и WhatsApp.

Электронная почта: support@gymteam.ru

В мобильном приложении раздел с информацией о технической поддержке расположен в “Связаться с нами”.

На веб-сайте контакты технической поддержки расположены в футере (нижней части страницы).

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку не ограничен в формате оформления запроса. Во время обращения Пользователя в службу технической поддержки специалистами запрашивается информация, необходимая для решения вопроса.

В случае обращения Пользователя с вопросом по функционалу и эксплуатации программного обеспечения, ему оказывается консультация и предоставляются инструкции. В случае обращения Пользователя с вопросом по возникшей ошибке/неполадке, у него могут быть запрошены скриншоты, отображающие ошибку, характеристики клиентского устройства и описание условий, при которых возникла ошибка.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

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

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.

После решения вопроса технические специалисты информируют Пользователя и запрашивают с его стороны подтверждение решения проблемы.

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 системной архитектуры	Знание SQL, Docker, Golang,	1
2	Старший специалист службы поддержки	Знание СУБД	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО “ОНЛАЙН ФИТНЕС”.

5. Контактная информация производителя программного продукта

5.1. Юридическая информация

ООО «ОНЛАЙН ФИТНЕС»

Юридический адрес: 123182, Россия, г. Москва, ул. Щукинская, д. 2, этаж/офис цокольный/32

Почтовый адрес: 143006, Московская область, г. Одинцово, ул. Комсомольская, д. 4, АЯ 39

ОГРН: 1207700175209

ИНН / КПП: 7734434533 / 773401001

Электронная почта: ceo@gymteam.ru

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

Электронная почта: support@gymteam.ru

Режим работы технической поддержки: с 8:30 до 18:30 МСК

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 123182, Россия, г. Москва, ул. Щукинская, д. 2, этаж/офис цокольный/32.

Фактический адрес размещения разработчиков: 123182, Россия, г. Москва, ул. Щукинская, д. 2, этаж/офис цокольный/32.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 123182, Россия, г. Москва, ул. Щукинская, д. 2, этаж/офис цокольный/32.

Фактический адрес размещения серверов: 127410, г. Москва, Алтуфьевское шоссе, д. 33Г.