

**ООО «Юзтех Профешнл»**

**Москва, Олимпийский проспект, д. 16, Бизнес-центр, «Олимпик Холл»**

**Телефон: +7 (495) 796-35-95 e-mail: office@usetech.pro**

## **Launch - платформа обработки данных с использованием моделей машинного обучения**

**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**

## **СОДЕРЖАНИЕ**

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

# **1. Введение**

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Launch - платформа обработки данных с использованием моделей машинного обучения».

## **2. Жизненный цикл программного продукта**

### **2.1. Формирование требований**

На основании обратной связи от пользователей, анализа литературы и собственных исследований разработчиками формируется гипотеза об улучшении алгоритма и соответствующие функциональные требования (новые параметры настройки, изменения API и т.д.).

### **2.2. Проектирование**

После формирования требований проводится проектирование, при котором выделяются затрагиваемые модули ПО и формулируются требования к их изменениям.

### **2.3. Реализация**

Разработчик анализирует разработанные требования и результаты проектирования, принимает решение по использованию необходимых для решения задачи инструментов и средств и приступает к написанию кода.

### **2.4. Тестирование**

Задачи тестирования проходят процесс приоритизации бизнесом и распределяются на разработчиков.

Процесс тестирования, которое проводится на тестовом наборе задач, состоит из следующих шагов:

- Проведение функционального тестирования;
- Тестирование на производительность/скорость поиска решений.

При выявлении багов составляется баг-репорт. В разработку ставится задача на исправление и доработку протестированного функционала и так же приоритезируется с бизнесом и распределяется на разработчиков. Задачи доработки по завершению проходят повторное тестирование и могут быть снова возвращены в разработку, если результаты тестирования неудовлетворительны.

Успешно протестированная задача добавляется в список готовых к релизу задач.

### **2.5. Сборка новой версии**

При удовлетворительном результате тестирования изменения из ветки разработки сливаются с основной веткой кода, запускаются скрипты сборки и формируется дистрибутив новой версии ПО.

### **2.6. Приобретение**

Программное обеспечение “Launch - платформа обработки данных с использованием моделей машинного обучения” поставляется в виде пакета для скачивания в сети Интернет. Пользователь может заключить лицензионный договор, после чего пользователю предоставляется ссылка для скачивания установочного пакета.

### **2.7. Поставка**

Поставка осуществляется в виде предоставления Покупателю неисключительного права на использование Программного обеспечения “Launch - платформа обработки данных с использованием моделей машинного обучения” (Лицензии).

**2.8. 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 требований заказчиков и наличия готовых задач.

В случае возникновения критических неисправностей в системе, о которых сообщил заказчик, от заказчика требуется полное описание проблемы для того, чтобы команде технической поддержки было проще найти корень проблемы и устраниить её. Пользователи, которые имеют действующие лицензии, оповещаются об изменениях, и им предоставляются обновлённые версии ПО.

### **3. Типовой регламент технической поддержки**

#### **3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика, купившего лицензию. Каждому заказчику предлагается команда поддержки со стороны производителя, в которую включены:

Технические специалисты, в задачи которых включены:

- исправление неисправностей, возникающих у заказчика;
- консультации по конфигурированию и установке лицензионного ПО.

#### **3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте либо по номеру телефона. Статусы обращений (новое/в работе/закрыто) фиксируются с пользователями в электронной почте.

#### **3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку**

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали – при каких условиях была получена проблема.

#### **3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

При покупке лицензии по запросу предоставляются консультации и исправления обнаруженных дефектов. При сборке новой версии все обладатели лицензионных копий оповещаются, и им предлагается обновление, содержащее новый функционал и все накопленные исправления.

При неисправности пользователь приводит пример, воспроизводящий проблему. После исправления проверяется, что на данном примере проблема устранена.

### **4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла**

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников

1	Разработчик серверной части	Разработка, доработка, обновление, модернизация продукта, техническая поддержка  Требуемые знания: <ul style="list-style-type: none"><li>• Языки программирования Java, Python</li><li>• Операционные системы Linux</li><li>• Базовые знания логики и математического программирования</li></ul>	2
2	Разработчик web сервиса	Разработка, доработка, обновление, модернизация продукта, техническая поддержка  Требуемые знания: <ul style="list-style-type: none"><li>• Языки программирования JS Angular</li><li>• Операционные системы Linux</li></ul>	1
3	Тестировщик	Тестирование и обеспечение качества	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО “Юзтех профешнл”.

## 5. Контактная информация производителя программного продукта

### 5.1. Юридическая информация

ООО «Юзтех Профешнл»

Юридический адрес:

129110, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Мещанский, пр-кт Олимпийский, д. 16 стр. 5, помещ. 18/1/4

Почтовый адрес:

129110, г. Москва, Олимпийский проспект, дом 16, стр. 5, этаж 4

Тел.: +7 (495)660-50-48

e-mail: office@usetech.pro

ИНН 7717745183 КПП 770501001

ОГРН 113774611227

Платежные реквизиты:

р/с 40702810400000168949

в АО «РАЙФФАЙЗЕНБАНК» г. Москва  
к/с 30101810200000000700  
БИК 044525700

#### 5.2. Контактная информация службы технической поддержки

Тел.: +7 (495)660-50-48

Электронная почта: office@usetech.pro

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

129110, г. Москва, Олимпийский проспект, дом 16, стр. 5, этаж 4

Фактический адрес размещения разработчиков:

129110, г. Москва, Олимпийский проспект, дом 16, стр. 5, этаж 4

Фактический адрес размещения службы поддержки:

129110, г. Москва, Олимпийский проспект, дом 16, стр. 5, этаж 4

**Режим работы технической поддержки: 10:00 - 18:00 в рабочие дни.**