



Datana Sense

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла продукта,
в том числе устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации

Назначение документа

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения Datana Sense (далее – Продукт), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации продукта, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

ТЕРМИНЫ

Продукт – программное обеспечение Datana Sense.

Разработчик – ООО «ДАТАНА» правообладатель Продукта.

Заказчик – юридическое лицо, заключившее лицензионный договор на использование Продукта.

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКТА

Жизненный цикл Продукта типичен для IT продуктов, включает в себя следующие процессы:

1. Установка и адаптация;
2. Сопровождение;
3. Устранение неисправностей;
4. Разработка и совершенствование продукта.

1.1. УСТАНОВКА И АДАПТАЦИЯ ПРОДУКТА

Первичная установка и адаптация Продукта осуществляется персоналом Разработчика в соответствии с лицензионным договором, выполняется интеграция Продукта с информационными системами заказчика, адаптация под особенности технологических процессов заказчика, разработка документации для Пользователей и Администраторов на стороне заказчика.

1.2. СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОДУКТА

Сопровождение продукта включает гарантийную и техническую поддержку Продукта. Условия и состав гарантийных работ фиксируются в лицензионном договоре, условия технической поддержки в лицензионном договоре или ином соглашении между Заказчиком и Разработчиком.

Ниже приведены типовые условия сопровождения Продукта:

1. Сопровождение осуществляется по e-mail: info@datana.ru в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по МСК.
2. Состав работ:
 - ✓ Прием и анализ электронных обращений по вопросам настройки и эксплуатации Продукта;

- ✓ Устранение неполадок, возникших по вине Разработчика. Неисправности исправляются путем внесения изменений в базы данных, конфигурации и другими способами. Если это невозможно, производится выпуск обновления Продукта, см. раздел «Устранение неисправностей»;
- ✓ Диагностика – Периодический осмотр и проверка корректности работы Продукта. Производится раз в месяц в течение трех месяцев после установки и адаптации Продукта;
- ✓ Поставка обновления Продукта. Выполняется при необходимости, по согласованию с Заказчиком.

1.3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Ошибки, выявленные в ходе эксплуатации, устраняются в сроки, определенные лицензионным договором или иным соглашением между Заказчиком и Разработчиком. Заказчику оперативно передается исправленная версия Продукта.

Предложения заказчика на доработку Продукта оцениваются и включаются в планы по разработке и совершенствованию Продукта.

1.4. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Продукт разрабатывается в соответствии с внутренними планами Разработчика.

При формировании планов учитываются:

- ✓ Заявки заказчиков, поступающие в ходе поддержки решения;
- ✓ Изменения регулирующего законодательства, регламентов и прочее;
- ✓ Тенденции рынка и результаты исследований потребностей заказчиков.

В состав работ по разработке и тестированию продукта и ее составных частей входят:

1. Формирование плана и целей релиза;
2. Подготовка требований, включая проекты дизайна интерфейса;
3. Разработка. В зависимости от требований включает верстку интерфейса пользователя, back-end разработку, разработку математической модели;
4. Тестирование, отладка и исправление ошибок;
5. Выпуск релиза.

В процессе разработки и совершенствования продукта задействованы следующие специалисты – сотрудники ООО «ДАТАНА»

- ✓ Менеджер по продукту;
- ✓ Разработчик;
- ✓ Аналитик данных;
- ✓ Инженер по тестированию;
- ✓ Инженер (по аппаратной части).

Разработка осуществляется по адресу: 129075, Москва, пр-д Мурманский, 14, корп. 1, этаж 3, пом. 34.

2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

В поддержании жизненного цикла продукта принимают участие следующие специалисты:

- ✓ Разработчики и инженеры по тестированию, выполняющие исправление неисправностей;
- ✓ Специалисты сопровождения пользователей, в качестве которых выступают разработчики, инженеры по тестированию, аналитики данных и инженеры по аппаратной части. В их обязанности входит информационное сопровождение клиентов по вопросам, связанным с установкой, настройкой и эксплуатацией Продукта, анализ неисправностей и диагностика.