

# Datana APC

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

## Содержание

1. Назначение документа.....	3
2. Термины.....	3
3. Поддержание жизненного цикла продукта .....	3
3.1 Установка и адаптация продукта .....	3
3.2 Сопровождение продукта .....	4
3.3 Устранение неисправностей .....	4
3.4 Разработка и совершенствование продукта .....	4
4. Информация о персонале.....	5

## 1. Назначение документа

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

## 2. Термины

**Продукт** – программное обеспечение Datana APC.

**Разработчик** – ООО «ДАТАНА» правообладатель Продукта.

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

## 3. Поддержание жизненного цикла продукта

Жизненный цикл Продукта включает в себя следующие процессы:

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

### 3.1 Установка и адаптация продукта

Первичная установка и адаптация Продукта осуществляется персоналом Разработчика или Интегратора. Выполняются следующие работы по установке и адаптации Продукта:

- Интеграция Продукта с информационными системами Заказчика.
- Адаптация под особенности технологических процессов Заказчика.
- Разработка документации для пользователей и администраторов на стороне Заказчика.

## 3.2 Сопровождение продукта

Этап сопровождения 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.

Типовые условия сопровождения Продукта:

1. Сопровождение осуществляется по e-mail: [support@datana.ru](mailto:support@datana.ru). в рабочие дни с 9:00 до 18:00 по МСК.

2. Состав работ по сопровождению:

- прием и анализ электронных обращений по вопросам настройки и эксплуатации Продукта;
- устранение неполадок, возникших по вине Разработчика. Неисправности устраняются путем внесения изменений в базы данных, в конфигурации и другими способами. Если это невозможно, производится выпуск обновления Продукта (см. подраздел [Устранение неисправностей](#));
- диагностика – периодический осмотр и проверка корректности работы Продукта. Производится раз в месяц;
- поставка обновления Продукта. Выполняется при необходимости по согласованию с Заказчиком.

## 3.3 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.

## 3.4 Разработка и совершенствование продукта

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 его 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, backend-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

Адрес разработки: 127018, г. Москва, ул. Полковая, д. 3.

## 4. Информация о персонале

В поддержании жизненного цикла Продукта принимают участие следующие специалисты:

- Разработчики и инженеры по тестированию, выполняющие устранение неисправностей.
- Специалисты сопровождения пользователей – разработчики, инженеры по тестированию, аналитики данных. В их обязанности входит информационное сопровождение клиентов по вопросам, связанным с настройкой и эксплуатацией Продукта, анализ неисправностей и диагностика.