

ПО Платформа «Gravity Field»

**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 «Gravity Field»**

Оглавление

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

1. ВВЕДЕНИЕ

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения Платформа «Gravity Field». Для разрабатываемого ПО в качестве модели жизненного цикла для большинства проектов выбирается agile подход.

В agile подходе требования могут изменяться на протяжении всего процесса разработки. Работа разбивается на двухнедельные спринты, по истечению которых происходит поставка инкрементальной версии продукта. В Agile обратная связь с пользователем и клиентом более частая и непосредственная, что способствует быстрому внесению корректировок.

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

2.1. Проектирование

Проектирование начинается с создания общей концепции продукта и его архитектуры. Однако вместо длительного проектирования всех аспектов системы сразу, процесс проектирования идет итеративно.

В каждом спринте проводится уточнение и детализация проектирования тех частей системы, которые будут разрабатываться. Это позволяет адаптироваться к изменениям требований и новым идеям.

Вместо детальной проработки всей системы на начальном этапе, проектирование происходит по мере того, как продукт развивается. Это снижает риск ошибок и упрощает внесение изменений.

2.2. Разработка программного продукта

Разработка ведется небольшими инкрементами, которые могут быть завершены за один спринт (2 недели). Команда состоит из разработчиков, QA инженеров, ML инженеров, DevOps. Каждая новая функция или улучшение продукта после определения бизнес-требований и дизайна берется в спринт командой разработки. Функционал декомпозируется на задачи, определяются зависимости от различных модулей и сервисов системы, планируются задачи в рамках целевых проектов. Задачи оцениваются разработчиками, которые будут их выполнять, и происходит непосредственно написание кода. По завершении спринта проводится ревью результатов, обсуждаются улучшения процесса, и планируется следующий спринт.

2.3. Обеспечение качества

Автоматизированные тесты запускаются при каждом изменении кода

Процесс обеспечения качества включает следующие шаги:

Планирование: включает установление целей качества, определение объема проекта и идентификацию ресурсов, необходимых для достижения этих целей.

Проектирование: включает определение тестовых случаев и сценариев тестирования на основе требований к продукту.

Исполнение: включает проведение тестов для выявления дефектов и проблем в продукте.
Документирование: включает документирование и отчетность о дефектах, обнаруженных во время тестирования.
Отслеживание: включает отслеживание статуса дефектов и обеспечение их устранения до выпуска продукта.

2.4. Приобретение

С каждым Заказчиком заключается отдельный договор по модели подписки (оказание электронных услуг) минимум на 12 месяцев. Цена согласуется путем переговоров с каждым потенциальным Заказчиком индивидуально и зависит от метрики количества уникальных пользователей (на сайте или в приложении).

2.5. Поставка

После подписания договора происходит добавление пользователей Заказчика в личный кабинет ПО. Сотрудники Заказчика, непосредственно участвующие во взаимодействии, предоставляют адреса рабочей электронной почты, на которые отправляются приглашения в личный кабинет ПО. Регистрация путем ввода адреса рабочей электронной почты и создания личного пароля происходит на странице <https://app.gravityfield.ai/login>

Далее представители Заказчика, получившие по запросу права администратора в личном кабинете, имеют возможность самостоятельного добавления и удаления пользователей со стороны Заказчика.

По окончании действия подписки доступы представителей Заказчика деактивируются в дату, следующую за датой окончания соответствующего договора.

2.6. Подготовка персонала

Требования к персоналу Заказчика включают следующее:

- наличие минимум 3 трех участников взаимодействия:
 - Менеджер по продукту или маркетолог, выступающий в качестве пользователя с доступом к личному кабинету
 - Аналитик данных
 - Верстальщик или JavaScript разработчик
- обладание навыками маркетинговой и продуктовой аналитики, анализа данных, маркетингового планирования, управления проектами, верстки и программирования на JavaScript
- доступ в кабинеты аналитики по продажам и поведению пользователей (например, Яндекс.Метрика или др.)
- владение информацией о целях и приоритетах бизнеса, о текущих проектах и потенциальных возможностях и ограничениях при реализации различных задач

В первый месяц сотрудничества для персонала Заказчика проводится организация удаленной учебной сессии в объеме 2 (двух) рабочих дней для подготовки персонала

Заказчика к использованию ПО. Конкретное время и даты согласовываются Сторонами по адресам электронных почт, указанным в договоре.

2.7. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Продукт поставляется небольшими порциями (инкрементами) по мере готовности. Это может быть либо новая версия для конечного пользователя, либо внутренняя сборка для дальнейшего тестирования и оценки.

В Agile широко используются практики CI/CD, которые позволяют автоматизировать процесс сборки, тестирования и развертывания, обеспечивая быструю и надежную доставку ПО.

Поставляемый продукт активно тестируется пользователями, и обратная связь оперативно используется для улучшения следующего инкремента.

2.8. Устранение неисправностей

В ходе внутренней приемки ПО и в ходе эксплуатации могут обнаруживаться неисправности.

Неисправности, найденные в ходе приемки командой QA инженеров, передаются на исправление разработчикам, ответственным за реализацию данного функционала. После исправления проводится повторное тестирование. Наличие незакрытых багов в функционале не разрешает доставлять инкрементальное обновление функционала.

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

- вопрос
- баг по кампании (должен быть исправлен клиентом)
- баг по продукту

В случае, если локализован баг продукта и он новый, то в системе управления задачами заводится баг и линкуется к запросу клиента, багу дается приоритет и он передается в разработку, после чего проходит стандартный цикл QA и релиза.

3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Общие положения

1. Все входящие запросы по работе с платформой, настройкам и багам - первично адресуются в службу поддержки пользователей через форму обращений.
2. Служба поддержки пользователей отвечает на все входящие вопросы в чате платформы/по email по рабочим дням с 10:00 до 19:00 UTC+3.

3. Если сотрудник службы поддержки не может самостоятельно ответить на вопрос, он эскалирует его на разработку (по техническим вопросам, багам платформы) или на кампейн менеджера (по вопросам багов в кампаниях).
4. В задачи службы поддержки входят качественные ответы на вопросы пользователей и помощь с доработкой документации по продукту.

Процесс

1. Входящие запросы:

- Клиенты отправляют свои запросы через различные каналы
 - email: support@gravityfield.ai
 - in-app chat, здесь же возможно увидеть все свои обращения, комментарии исполнителя и прочую информацию
- все обращения стекаются в одну точку и далее обрабатываются

2. Сортировка и приоритизация:

- Команда службы поддержки пользователей проводит сортировку запросов, определяя срочность и важность каждого тикета. Для багов в кампаниях по персонализации важность определяется в соответствии с шаблоном задачи по багам. Для багов в платформе в соответствии с продуктовым SLA.

3. Статусы обращений:

- Статусы:
 - Active — для обращений, работа над которыми ведётся на стороне Gravity Field.
 - Pending — для обращений, по которым мы ждём обратной связи от клиента.
 - Closed — обращение закрыто.
- Движение тикетов по статусам:
 - При ответе на тикет его статус необходимо изменить вручную.

4. Классификация обращений:

- Обращения классифицируются по четырём типам:
 - Баг кампании по персонализации
 - Вопрос по интеграции
 - Вопрос по данным / аналитике
 - Другое
- В зависимости от темы обращения команда службы поддержки либо отвечает на вопрос самостоятельно, либо эскалирует запрос в команду с необходимой зоной ответственности:
 - Баг кампании — команда campaign managers
 - Баг продукта / вопросы по аналитике — команда разработки
 - Feature request — продуктовая команда

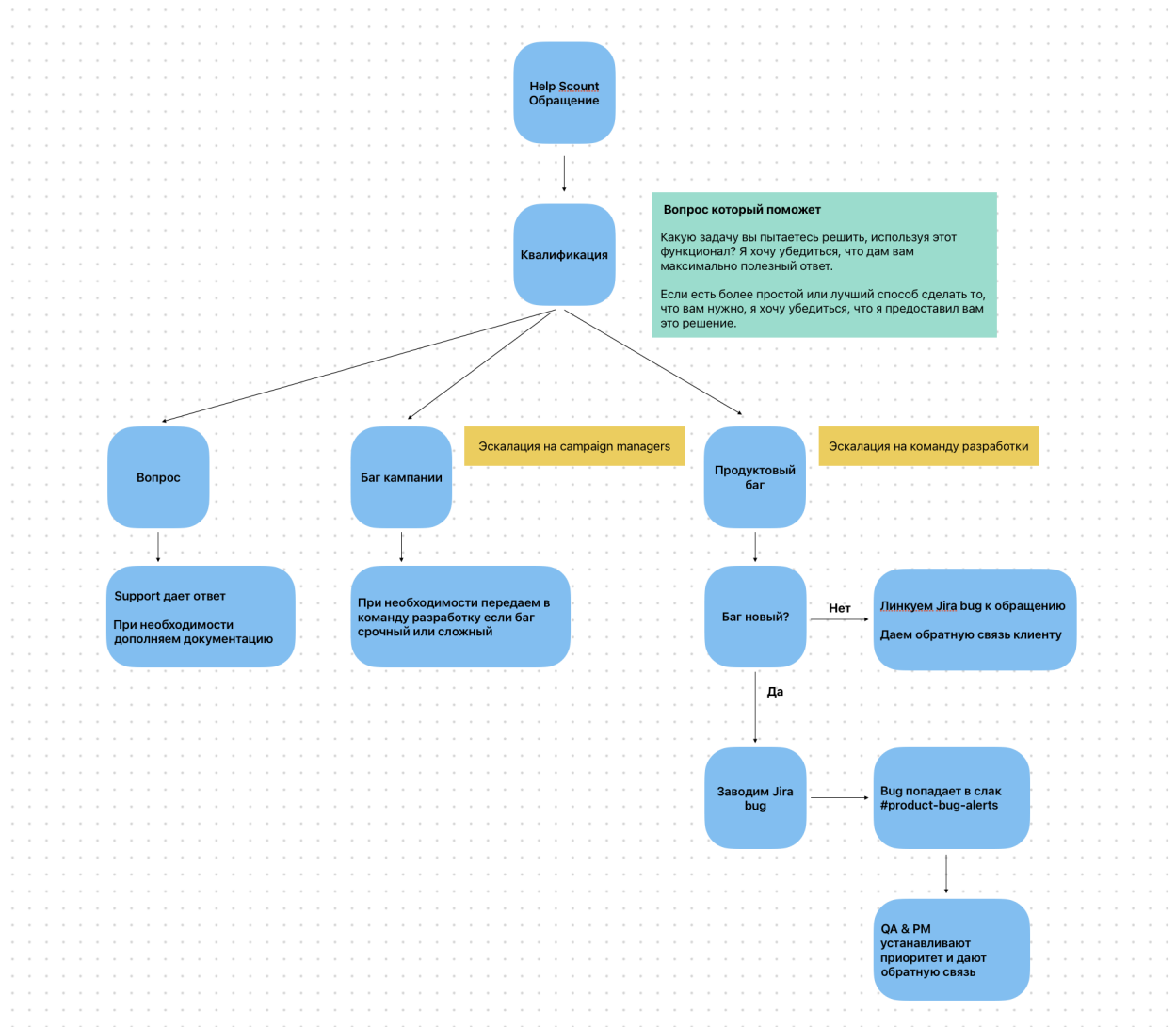
5. Обработка обращений:

- Сотрудники службы поддержки работают с обращениями — предоставляют клиентам информацию, решения проблем и поддерживают диалог.
- Возможность внутренних заметок помогает согласовать действия команды и предоставить клиентам наилучший опыт обслуживания.

6. Коммуникация с клиентом:

- Команда поддержки ведёт активный диалог с клиентом, уточняет детали, запрашивает необходимую информацию и информирует о ходе решения проблемы.

- Используется ясная и профессиональная коммуникация.



4. ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛ

№	Должность	Компетенции	Количество сотрудников
1	Бэкенд разработчик	PHP, Go, SQL, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes	4
2	Фронтэнд разработчик	Javascript, Typescript, HTML, React	4
3	QA инженер	Allure TestOps	3
4	DevOps инженер	Clickhouse, Aerospike, Kafka	2
5	ML инженер/Data scientist	Python, PySpark, Airflow, MLFlow	2
6	Менеджер продукта		1
7	Специалисты службы технической поддержки		1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «Стеллар».

5. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

5.1. Проектирование

ООО «Стеллар»

Юридический адрес: 127055, г. Москва, муниципальный округ Тверской вн.тер.г., Лесная ул, д. 43, помещ. V, чердак, ком. 1 (часть) (офис 706)

Почтовый адрес: 127055, г. Москва, муниципальный округ Тверской вн.тер.г., Лесная ул, д. 43, помещ. V, чердак, ком. 1 (часть) (офис 706)

ОГРН: 1157746498711

ИНН / КПП: 7704318498/ 770701001

Электронная почта: hello@gravityfield.ai

5.2 Контактная информация службы технической поддержки

Электронная почта: support@gravityfield.ai

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Сеть дата-центров “Селектел”

Фактический адрес размещения разработчиков: 127055, г. Москва, муниципальный округ Тверской вн.тер.г., Лесная ул, д. 43, помещ. V, чердак, ком. 1 (часть) (офис 706)

Фактический адрес размещения службы поддержки: 127055, г. Москва, муниципальный округ Тверской вн.тер.г., Лесная ул, д. 43, помещ. V, чердак, ком. 1 (часть) (офис 706)

Режим работы технической поддержки: по рабочим дням с 10:00 до 19:00 UTC+3.