

Общество с ограниченной ответственностью “КУАРГЕТ”

630136, г. Новосибирск, ул. Вокзальная магистраль 16,

help@qrget.ru,

ОГРН 1235400011450, ИНН 5404316506

QRGet

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

1. Введение

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «QRGet».

2. Жизненный цикл программного продукта

2.1. Формирование требований

На основании обратной связи от тестовых групп, данных бенчмаркинга, тестах производительности и проверке старых гипотез разработчиками формируется новая гипотеза об улучшении алгоритмов и соответствующие функциональные требования.

2.2. Проектирование

После формирования требований проводится проектирование:

- проведение стратсессий;
- выделение составных частей продукта, которые необходимо доработать/разработать;
- составление технического задания;
- отрисовка дизайнерами внешнего вида функционала;
- постановка задач фронтенд-разработчикам и бэкенд-разработчикам.

2.3. Разработка программного продукта

На основе сформированных требований, макетов от дизайнеров и поставленных задач разработчики дорабатывают продукт, параллельно проводя первичное тестирование на соответствие и совместимость. После чего продукт передается тестировщикам для проведения комплексного тестирования.

2.4. Тестирование

Тестировщиками выполняется комплексное тестирование как отдельных составляющих продукта, которые были доработаны, так и 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.

2.5. Приобретение

ПО “QRGet” поставляется в виде Сервиса в сети Интернет. Пользователь может ознакомиться с Сервисом после регистрации одним из представленных способов. Для получения возможности пользоваться функционалом Сервиса пользователь оформляет платную подписку.

2.6. Поставка

Заказчик после осуществления регистрации получает доступ к личному кабинету Сервиса. Для разблокировки всех возможностей функционала Сервиса заказчик может оформить платную подписку, выбрав перед этим подходящий Тарифный план. Также заказчику гарантируется предоставление технической поддержки по любым возникающим проблемам при использовании Сервиса, регулярные обновления продукта.

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 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 устранить её.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого зарегистрированного пользователя бесплатно. Каждому пользователю предлагается команда поддержки со стороны производителя, в которую включены:

1. Технические специалисты, в задачи которых входит:
 - консультирование по сайту, оформлению подписки и созданию QR-кода;
 - решение возникших на стороне пользователя ошибок.

3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются в самом Сервисе при помощи заполнения соответствующей формы. К обращению прикрепляется номер, и становится доступным чат с технической поддержкой по текущему обращению.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- тема обращения;
- описание проблемы;
- скриншоты (если имеются).

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

В сгенерированном по обращению чате техническим специалистом выясняется проблема и сопутствующие ей факторы, после чего им принимается решение о способе решения проблемы (оказание консультации пользователю, передача разработчикам информации о наличии бага в Сервисе). По ходу решения вопроса технический специалист в чате уведомляет пользователя о статусе проблемы.

4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Фулстек-разработчик	- Разработка и поддержка backend, frontend решений;	1

		- Проектирование и разработка API, интеграция с различными сервисами; - Разработка нового функционала; - Поддержка и доработка модулей сайта; - Проектирование и доработка модулей системы; - Участие в процессе разработки фич (от проектирования до ввода в эксплуатацию).	
2	Фронтенд-разработчик	Требования к знаниям: HTML, CSS, JavaScript, Vue.js 3 (Composition API), адаптивная и кроссбраузерная верстка, Git, REST.	1
3	Тестировщик	Тестирование веб-сервисов, проверка логики, работа по методологиям Scrum и Kanban, управление сопроводительной документацией процесса тестирования.	2

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «КУАРГЕТ».

5. Контактная информация производителя программного продукта

5.1. Юридическая информация

ООО «КУАРГЕТ»

Юридический адрес: 630136, г. Новосибирск, ул. Вокзальная магистраль, д. 16, офис 701

Почтовый адрес: 630136, г. Новосибирск, ул. Вокзальная магистраль, д. 16, офис 701

ОГРН: 1235400011450

ИНН / КПП: 5404316506 / 540401001

Электронная почта: help@qrget.ru

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

Электронная почта: help@qrget.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, г. Новосибирск, ул. Вокзальная магистраль, д. 16, офис 701

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, г. Новосибирск, ул. Вокзальная магистраль, д. 16, офис 701

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, г. Новосибирск, ул. Вокзальная магистраль, д. 16, офис 701

Режим работы технической поддержки: 9:00 - 18:00 (UTC+7).