

ООО «Цифровые сервисы»

«DS Клиентские приложения»

Описание жизненного цикла

на 8 листах

Правообладатель:

ООО «Цифровые сервисы»

Москва 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общая информация	3
1.1	Наименование системы	3
1.2	Назначение системы	3
2	Поддержание жизненного цикла системы	3
2.1	Поддержка пользователей	4
2.2	Обновление компонентов системы	5
2.3	Устранение неисправностей	6
3	Дорожная карта	7
4	Информация о персонале	7
5	Обращение в Службу технической поддержки	8

1 Общая информация

1.1 Наименование системы

Наименование системы: «DS Клиентские приложения»

Краткое наименование системы: «DS Клиентские приложения», «Система», «Программа», «Конструктор», «Шаблон».

1.2 Назначение системы

Конструктор для разработки интернет-магазина аптеки с помощью универсального шаблона.

«DS Клиентские приложения» позволяет:

- значительно уменьшить срок на разработку интернет-магазина по доступной цене;
- реализовать индивидуальное оформление интернет-магазина: фирменный стиль, логотип;
- наполнить интернет-магазин необходимым функционалом в зависимости от потребностей заказчика. Возможный функционал: поиск товаров, поиск аптек, бронирование товаров, профиль пользователя, регистрация карты постоянного покупателя, размещение кликабельных баннеров с акциями, бронирование товаров, форма для обратной связи.

2 Поддержание жизненного цикла системы

Поддержание жизненного цикла «DS Клиентские приложения» (далее «Программа») осуществляется за счет сопровождения и включает в себя обновление приложений в соответствии с внутренним планом доработок, а также по отзывам владельцев компании, на которых установлена система. Программа «DS Клиентские приложения» представляет собой:

- готовые базы данных и методов для сайта и мобильного приложения с постоянными и переменными данными. Переменные данные, в рамках настоящей

системы, это данные, которые прописываются в коде в зависимости от индивидуальных потребностей и организации деятельности в компании заказчика;

- прикладное программное обеспечение для автоматизации и оптимизации размещения товаров, рекламных баннеров и текстов в интернет-магазине аптеки.

Обновление Программы необходимо для выполнения следующих целей:

- обеспечение стабильности работы Программы;
- внедрение новых функций в Программу.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- поддержка владельцев предприятий по вопросам работы Программы: обращение по электронной почте, обращение по телефону;
- обновление Программы по мере выхода новых версий;
- уведомление владельцев предприятий о новых функциях Программы, а также об обнаруженных ограничениях;
- устранение ошибок в работе Программы.

Жизненный цикл «DS Клиентские приложения» характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития Программы с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

2.1 Поддержка пользователей

Устранение проблем пользователей выполняется сотрудниками техподдержки. Существует 2 уровня техподдержки:

- 1-й уровень технической поддержки принимает звонки и выполняет консультирование по Программе;

- 2-й уровень вносит правки непосредственно в код и выпускает новую версию сайта, мобильного приложения или прикладного программного обеспечения.

Поддержка состоит из 4-х сотрудников, которые работают с графиком 5x2 с 9 до 18 часов.

Пользователи приложения «DS Клиентские приложения» могут направлять возникающие вопросы на электронную почту support@d-services.ru, по номеру телефона +7 (495) 146-30-30 и через форму обратной связи по адресу <https://d-services.ru/contacts/>.

В рамках поддержки пользователей по вопросам работы с Программы оказываются следующие услуги:

- описание возможностей Программы и помощь при настройке прикладного программного обеспечения;
- предоставление актуальной справочной информации по работе «DS Клиентские приложения»;
- обеспечение более высокой производительности работы системы.

2.2 Обновление компонентов системы

Программа «DS Клиентские приложения» регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование «DS Клиентские приложения», для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки support@d-services.ru, по номеру телефона +7 (495) 146-30-30 и через форму обратной связи по адресу <https://d-services.ru/contacts/>. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в «DS Клиентские приложения» будут внесены соответствующие изменения.

В рамках обновления приложений оказываются следующие услуги:

- прием отзывов от пользователей на внесение изменений и дополнений в логику работу Программы;
- выявление ошибок в работе Программы;
- обновление Программы по отзывам пользователей;

- исправление ошибок, выявленных при работе Программы;
- обновление Программы в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.

Процесс обновления системы состоит из следующих стадий:

1. Получение информации о новой потребности заказчика;
2. Проведение аналитики;
3. Формулирование постановки задачи для разработчиков;
4. Реализация новых функций;
5. Тестирование новых функций;
6. Обновление ПО.

2.3 Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации «DS Клиентские приложения» могут быть исправлены двумя способами:

- обновление приложений на АРМ;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в работе приложений либо необходимости в его доработке, пользователь направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос содержит тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности «DS Клиентские приложения»;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется через сервис обращения в службу технической поддержки по адресу support@d-services.ru или номеру телефона +7 (495) 146-30-30. 1-я линия службы поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием «DS Клиентские приложения». Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса 1-я линия службы технической поддержки меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

3 Дорожная карта

План развития «DS Клиентские приложения»:

1. Разработка собственной CRM системы для аптечной сети.
2. Объединение CRM системы с существующим прикладным программным обеспечением.
3. Разработка мобильного приложения под iOS и Android.
4. Разработка дополнительного функционала.

4 Информация о персонале

Для использования «DS Клиентские приложения» пользователь должен ознакомиться с Руководством пользователя.

Персонал, обслуживающий Программу должен обладать навыками работы с ЭВМ, электронными устройствами, а также общими навыками работы в ОС Linux и Windows – 1 человек.

Администратор системы должен обладать навыками работы с Windows-приложениями и общими навыками поиска и навигации в файловой системе ОС Windows – 1 человек.

Сотрудники технической поддержки должны владеть навыками работы в системах обработки обратной связи Intraservice, навыками работы с базами данных Postgres, любой программой для работы с электронной почтой – 1 человека.

Коллектив разработчиков (программисты, администраторы) должны владеть следующими языками программирования: C++, Python, PISQL, SQL – 2 человека.

Фактический адрес местонахождения технической поддержки: 123423, г. Москва, пр-т Маршала Жукова, д. 43, корп. 3.

5 Обращение в Службу технической поддержки

В случае обнаружения проблем или вопросов по работе с программой «DS Клиентские приложения», свяжитесь со Службой поддержки, отправив запрос на адрес support@d-services.ru, через форму обратной связи на странице <https://d-services.ru/contacts/> или позвонив по телефону +7 (495) 146-30-30.