

«DS Учет рабочего времени»

Описание жизненного цикла

Правообладатель:

ООО «Цифровые сервисы», г. Москва

Оглавление

1	Общая информация.....	3
1.1	Наименование системы.....	3
1.2	Назначение системы.....	3
2	Поддержание жизненного цикла системы.....	4
2.1	Поддержка пользователей.....	4
2.2	Обновление компонентов системы.....	5
2.3	Устранение неисправностей.....	5
3	Дорожная карта.....	7
4	Информация о персонале.....	8
5	Обращение в Службу технической поддержки.....	9

1 Общая информация

1.1 Наименование системы

Наименование системы: DS Учет рабочего времени.

Краткое наименование системы: DS, Учет рабочего времени, Система.

1.2 Назначение системы

Программа «DS Учет рабочего времени» позволяет вести учёт служебных записок и табелей учёта рабочего времени для выхода сотрудника на смены в предприятия и учреждения, деятельность которых сосредоточена на работе с клиентами.

Программа позволяет управлять аппаратным оборудованием:

- Создавать служебные записки для допуска сотрудника предприятия на смену, в отпуск,
- Вести учёт табелей рабочего времени сотрудников,
- Рассчитывать заработную плату сотрудников по отработанным сменам,
- Собирать и статистически обрабатывать данные.

2 Поддержание жизненного цикла системы

Поддержание жизненного цикла приложения «Учет рабочего времени» (далее «приложение») осуществляется за счет сопровождения АРМ на местах, и включает в себя обновление приложений в соответствии с внутренним планом доработок, а также по отзывам владельцев предприятия, на которых установлена система. Система «Учет рабочего времени» представляет собой Windows-приложение для учёта рабочих смен сотрудников предприятия.

Обновление указанных выше приложений необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы приложений на различных устройствах;
- Внедрение новых функций приложений.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка владельцев предприятий по вопросам работы с приложениями и устройствами: обращение по электронной почте, обращение по телефону;
- Обновление приложений по мере выхода новых версий;
- Уведомление владельцев предприятий о новых функциях приложения, а также об обнаруженных ограничениях;
- Устранение ошибок в работе приложений.

Жизненный цикл приложений «Учет рабочего времени» характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития приложений 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.

Процесс разработки системы состоит из следующих стадий:

1. Получение вводной информации от заказчика по автоматизации учёта рабочего времени;
2. Проведение аналитики;
3. Реализация доработки;
4. Выпуск обновления системы;
5. Публикация и распространение пакетов обновления.

2.1 Поддержка пользователей

Устранение проблем пользователей выполняется сотрудниками техподдержки. Существует 3 уровня техподдержки:

- 1-й уровень технической поддержки принимает звонки и отвечает на простые вопросы по работе с приложениями и оборудованием, при этом более сложные вопросы перенаправляет на 2-й уровень;
- 2-й уровень выполняет консультирование по конфигурации оборудования;
- 3-й уровень вносит правки непосредственно в код и выпускает новую версию ПО.

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

Пользователи приложения «Учет рабочего времени» 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 приложениями оказываются следующие услуги:

- описание возможностей приложений и помощь при настройке и работе с устройствами;
- предоставление актуальной справочной информации по работе приложения «Учет рабочего времени».
- обеспечение более высокой производительности работы системы.

2.2 Обновление компонентов системы

Приложение «Учет рабочего времени» регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов устройств, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование интерфейса приложения «Учет рабочего времени», 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 приложения «Учет рабочего времени» будут внесены соответствующие изменения.

В рамках обновления приложений оказываются следующие услуги:

- прием отзывов от пользователей на внесение изменений и дополнений в логику работу приложений;
- выявление ошибок в работе приложений;
- обновление приложений по отзывам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных при работе приложений;
- обновление приложений 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 приложения «Учет рабочего времени» 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 приложения «Учет рабочего времени»;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок приложений.

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 приложения «Учет рабочего времени». 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.

Устранение неисправностей осуществляется сотрудниками 2-ой и 3-й линии технической поддержки, а также выездными специалистами, обслуживающими систему.

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 Учет рабочего времени :

1. Автоматизация ввода данных часов работы сотрудников через системы СКУД
2. Планирование потребности в рабочей силы на основе статистических данных.
3. Разработка мобильного приложения под ОС Android

4 Информация о персонале

Для использования приложения «Учет рабочего времени» пользователь должен ознакомиться с документом «Учет рабочего времени. Руководство пользователя». Специальных знаний для работы с устройствами не требуется.

Персонал, обслуживающий систему, для настройки и монтажа устройств 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 размещения инфраструктуры разработки приложения: 117461, г.Москва, муниципальный округ Зюзино, улица Херсонская, дом 5, корпус 2, этаж 1, помещение 1, комната 3, офис 306.

Фактический адрес размещения разработчиков приложения: 117461, г.Москва, муниципальный округ Зюзино, улица Херсонская, дом 5, корпус 2, этаж 1, помещение 1, комната 3, офис 306.

Фактический адрес размещения службы поддержки приложения: 117461, г.Москва, муниципальный округ Зюзино, улица Херсонская, дом 5, корпус 2, этаж 1, помещение 1, комната 3, офис 306.

5 Обращение в Службу технической поддержки

В случае обнаружения проблем или вопросов по работе с приложением «Учет рабочего времени», 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.