

Общество с ограниченной ответственностью “Квантовые системы”
123112, г. Москва, Пресненская наб., д. 12, эт. 40, офис 12, info@qusolve.ru, +7 (964)
591 - 36 35
ОГРН 1157746910441, ИНН 7727269328

OptJet

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. Реализация	4
2.4. Тестирование	4
2.5. Сборка новой версии	5
2.6. Приобретение	5
2.7. Поставка.....	5
2.8. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО ..	5
3. Типовой регламент технической поддержки	6
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	6
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.....	7
5. Контактная информация производителя программного продукта	7
5.1. Юридическая информация.....	7
5.2. Контактная информация службы технической поддержки	7

1. Введение

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

2. Жизненный цикл программного продукта

2.1. Формирование требований

На основании обратной связи от пользователей, анализа литературы и собственных исследований разработчиками формируется гипотеза об улучшении алгоритма и соответствующие функциональные требования (новые параметры настройки, изменения API и т.д.).

2.2. Проектирование

После формирования требований проводится проектирование, при котором выделяются затрагиваемые модули ПО и формулируются требования к их изменениям.

2.3. Реализация

Разработчик анализирует разработанные требования и результаты проектирования, принимает решение по использованию необходимых для решения задачи инструментов и средств и приступает к написанию кода.

2.4. Тестирование

Задачи тестирования проходят процесс приоритизации бизнесом и распределяются на разработчиков.

Процесс тестирования, которое проводится на тестовом наборе задач, состоит из следующих шагов:

- Проведение функционального тестирования;
- Тестирование на производительность/скорость поиска решений.

При выявлении багов составляется баг-репорт. В разработку ставится задача на исправление и доработку протестированного функционала и так же приоритизируется с бизнесом и распределяется на разработчиков. Задачи доработки по завершению проходят повторное тестирование и могут быть снова возвращены в разработку, если результаты тестирования неудовлетворительны.

Успешно протестированная задача добавляется в список готовых к релизу задач.

2.5. Сборка новой версии

При удовлетворительном результате тестирования изменения из ветки разработки сливаются с основной веткой кода, запускаются скрипты сборки и формируется дистрибутив новой версии ПО.

2.6. Приобретение

Программное обеспечение “OptJet” поставляется в виде пакета для скачивания в сети Интернет. Пользователь может пользоваться публично доступной версией продукта, а также может заключить лицензионный договор, после чего пользователю предоставляется ключ, снимающий ограничения публично доступной версии.

2.7. Поставка

Без использования лицензионного ключа доступен весь функционал продукта, но с ограничением по размеру решаемой оптимизационной задачи и времени, отводимого на ее решение. Активация (снятие ограничений) производится пользователем путем указания лицензионного ключа в соответствующей части конфигурации ПО. Ключ представляет собой специально сформированный набор символов, который передается пользователю оговоренным способом (по электронной почте, по почте заказным письмом).

2.8. 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.

Пользователи, которые имеют действующие лицензии, оповещаются об изменениях, и им предоставляются обновлённые лицензионные ключи.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика, купившего лицензию. Каждому заказчику предлагается команда поддержки со стороны производителя, в которую включены:

1. Технические специалисты, в задачи которых включены:

- исправление неисправностей, возникающих у заказчика;
- консультации по конфигурированию и установке лицензируемого ПО.

3.2. Каналы оформления запросов на техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются по электронной почте либо по номеру телефона. Статусы обращений (новое/в работе/закрыто) фиксируются с пользователями в электронной почте.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали – при каких условиях была получена проблема.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

При покупке лицензии по запросу предоставляются консультации и исправления обнаруженных дефектов. При сборке новой версии все обладатели лицензионных копий оповещаются, и им предлагается обновление, содержащее новый функционал и все накопленные исправления.

При неисправности пользователь приводит пример, воспроизводящий проблему. После исправления проверяется, что на данном примере проблема устранена.

4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработчик	Разработка, доработка, обновление, модернизация продукта. Техническая поддержка. Устранение неисправностей. Требуемые знания: <ul style="list-style-type: none">• языки программирования Python и C++;• операционные системы Windows, Linux и MacOS;• базовые знания логики и математического программирования.	5

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «Квантовые системы».

5. Контактная информация производителя программного продукта

5.1. Юридическая информация

ООО «Квантовые системы»

Юридический адрес: 117042, г. Москва, ул. Южнобутовская, д. 55

Почтовый адрес: 123112, г. Москва, Пресненская наб., д. 12, эт. 40, офис 12

ОГРН: 1157746910441

ИНН / КПП: 7727269328 / 772701001

Электронная почта: info@qusolve.ru

5.2. Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: +7 (964) 591 - 36 35

Электронная почта: info@qusolve.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, г. Москва, 1-ая
Останкинская улица, дом 1, строение 1

Фактический адрес размещения разработчиков: 123112, г. Москва, Пресненская наб., д.
12, эт. 40, офис 12

Фактический адрес размещения службы поддержки: 123112, г. Москва, Пресненская
наб., д. 12, эт. 40, офис 12

Режим работы технической поддержки: 10:00 - 18:00 в рабочие дни.