



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Распределенная самообучающаяся сеть обмена данными между пользователями "Candy.Systems" на основе протокола WebRTC



+7 (910) 222-02-23



try@candy.systems



www.candy.systems

ООО "Мидиан"

308015, г. Белгород, ул. Чапаева д 24 кв. 225

Оглавление

Оглавление	2
Сопровождение	3
Назначение и статус документа	4
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы управления цифровыми активами Candy	5
Перечень услуг по сопровождению	6
Организация сопровождения со стороны Заказчика	7
Организация сопровождения со стороны Исполнителя	8
Обеспечение процесса сопровождения	9
Совершенствование системы	10
Техническая поддержка	11
Порядок предоставления услуг	12
Регистрация и назначение запросов.....	12
Время предоставления услуг.....	13
Оказание услуг по доработке системы	14
Персонал, необходимый для обеспечения поддержки	15

Сопровождение

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ ЦИФРОВЫМИ АКТИВАМИ SANDY, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ.

Назначение и статус документа

Настоящий документ призван обеспечить уровень сопровождения и регламентирует взаимодействие любым лицом, являющимся пользователем Сайта (далее — Заказчика) и ООО «Мидиан» (далее Исполнителя) в процессе эксплуатации системы управления цифровыми активами Candy, определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

- Заказчика, использующего систему для выполнения своих должностных обязанностей;
- Специалистов Заказчика, ответственных за эксплуатацию системы управления цифровыми активами Candy;
- Специалистов Исполнителя, ответственных за техническую поддержку, администрирование и сопровождение системы управления цифровыми активами Candy;

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы управления цифровыми активами Candy

Поддержание жизненного цикла системы управления цифровыми активами Candy осуществляется за счет сопровождения системы. Сопровождение системы также включает проведение модернизаций программного кода системы по заявкам Заказчика с целью исправления ошибок в системе.

Сопровождение системы необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе предприятия Заказчика по причине невозможности функционирования системы
- (аварийная ситуация, ошибки в работе системы); обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей и администраторов системы по вопросам эксплуатации (по электронной почте, телефону и в Telegram) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями системы по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика актуальными версиями эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с системой.

Перечень услуг по сопровождению

Компания ООО «Мидиан» предоставляет следующие пакетные варианты сопровождения системы управления цифровыми активами Candy, приведенные в таблице 1.

Пакеты сопровождения	Услуги
Стандартный пакет	<ul style="list-style-type: none"><li data-bbox="635 555 1364 757">- Консультирование посредством e-mail, телефона и online-мессенджера сотрудника Заказчика в рабочее время в рабочие дни с 11–19 часов UTC +3:00 по вопросам функционирования системы. Ответ в течение 8 рабочих часов с момента получения запроса со стороны Заказчика.<li data-bbox="635 790 1364 958">- Обработка кейсов и инцидентов, случившихся в результате действий пользователя, консультирование по их устранению при условии предоставления удаленного доступа Исполнителю.<li data-bbox="635 992 1364 1160">- Предоставление обновлений системы управления цифровыми активами Candy (обновления — это релизы системы с устраненными дефектами системы, а также выпуск новых функциональных возможностей и новых модулей).

Организация сопровождения со стороны Заказчика

Ответственное за сопровождение системы лицо со стороны Заказчика имеет полномочия и решает следующие вопросы:

- контроль регистрации всех запросов сотрудников Заказчика по вопросам сопровождения системы;
- взаимодействие со специалистами Исполнителя по вопросам сопровождения системы;
- согласование отчетов и визирование Актов сдачи-приемки оказанных услуг.

Организация сопровождения со стороны Исполнителя

Консультант службы технической поддержки проводит первичную классификацию запросов и, при необходимости, их эскалацию.

Непосредственное консультирование Пользователей и исполнение запросов Заказчика осуществляют специалисты Исполнителя.

Информация о назначении ответственного консультанта службы технической поддержки, контактных данных и последующих изменениях сообщается Заказчику в письменном виде посредством e-mail.

Обеспечение процесса сопровождения

Для обеспечения надлежащего качества процесса сопровождения системы специалисты Исполнителя должны обладать необходимой полнотой информации о ситуации, приведшей к проблеме. В случае, если специалисты Заказчика не могут предоставить необходимую информацию, специалисты Исполнителя могут запросить у Заказчика предоставление полномочий на просмотр, изменение и удаление данных в системе. Эти полномочия равны полномочиям специалистов Заказчика, ответственных за администрирование турнира.

Для надлежащего уровня обеспечения процесса сопровождения системы Исполнитель привлекает к работе компетентных специалистов и обеспечивает необходимый уровень коммуникации специалистов с ответственным за сопровождение системы лицом со стороны Заказчика

Совершенствование системы

Система регулярно развивается и дорабатывается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется производительность, повышается эффективность P2P-сети, улучшается алгоритм подбора пиров.

Заказчик и Пользователь могут влиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить обращение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу try@candy.systems или (в случае Заказчика) в Telegram-канале, созданном представителями Исполнителя.

Обращение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности, реализация будет запланирована, и в систему могут быть внесены соответствующие изменения.

Техническая поддержка

Техническая поддержка включает в себя регулярные Услуги по администрированию, сопровождению и поддержке актуального состояния (уровня) систем (в пределах ответственности), базы данных и сервисных программ.

Порядок предоставления услуг

Регистрация и назначение запросов

При возникновении проблемы по работе с системой или при необходимости получения информации Пользователь в первую очередь обращается к ответственному за эксплуатацию системы лицу Заказчика. По возможности ответственное лицо самостоятельно отвечает на вопросы Пользователя и устраняет возникшую проблему или предоставляет необходимую информацию без обращения к Исполнителю.

Консультации пользователям могут быть оказаны Исполнителем письменно по электронной почте или online-мессенджеру. В случае невозможности самостоятельно разрешить проблему, ответственное лицо Заказчика обращается к специалисту технической поддержки Исполнителя и оформляет письменную заявку на предоставление Услуги (именуемую далее «Запрос»), связанную с обслуживанием систем, доработкой ПО, с устранением ошибок или решением других проблем, мешающих нормальному функционированию систем.

В случае необходимости Исполнитель имеет право запросить дополнительную информацию по запросу, изменить его сложность и, соответственно, срок ответа. В случае потери актуальности или нечетко сформулированного Запроса Исполнитель может отклонить Запрос. Специалист технической поддержки Исполнителя регистрирует Запрос и передает его на исполнение специалисту Исполнителя.

У ответственного лица Заказчика есть возможность запрашивать данные о:

- статусе Запроса;
- приоритете и плановом сроке выполнения Запроса.

Запросы Заказчика обрабатываются по мере их поступления. В случае, если в момент поступления Запроса Консультант работает с другим Запросом, то Запрос ставится «в очередь». Порядок обработки Запросов определяется их приоритетом.

В случае очень сложных Запросов, требующих глубокой проработки и больших трудозатрат специалистов, Исполнитель имеет право потребовать разбиения Запроса на несколько этапов и изменения сроков рассмотрения Запроса.

Время предоставления услуг

Услуги предоставляются Заказчику с 10.00 до 18.00 часов UTC +3:00 в рабочие дни, которые устанавливаются Трудовым Кодексом Российской Федерации и соответствующими Постановлениями Правительства РФ на текущий календарный год.

Исполнитель предоставляет Услуги на основе утвержденного Регламента, Соглашения об уровне сервиса и графиков работ по модернизации функциональных блоков, согласованных с Заказчиком. Если работы, проводимые Исполнителем по запросу Заказчика, приводят или могут привести к ухудшению качества предоставления Услуг или к остановке предоставления Услуг, Исполнитель обязан приостановить работы и немедленно уведомить Заказчика о возникшей проблеме.

Все изменения, вносимые Исполнителем в системы, которые могут повлиять на функциональность и работоспособность системы, в обязательном порядке согласовываются с ответственным специалистом Заказчика.

Оказание услуг по доработке системы

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности системы Sandy, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика системы. Далее все пожелания индивидуально согласовываются между Исполнителем и Заказчиком.

Персонал, необходимый для обеспечения поддержки

Создание и развитие системы управления цифровыми активами Candy выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Мидиан».

Для обеспечения надлежащей поддержки системы в команде Исполнителя присутствуют следующие специалисты:

- разработчики с опытом работы с Nest Framework, со знанием языков программирования TypeScript, Node.JS, Golang, Kotlin и опытом работы с СУБД SQL, MongoDB и Redis;
- системные администраторы с опытом работы, со знанием средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- консультанты технической поддержки с опытом работы в системе.

Коллектив разработчиков обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав системы Candy, и для решения прикладных задач. Разработана и поддерживается в актуальном состоянии вся необходимая документация по сопровождению и развитию системы и работе пользователей с системой.

Для работы с системой пользователь должен:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- изучить руководство пользователя системы.

Для работы с системой администраторы Заказчика должны:

- обладать знанием основ разработки ПО;
- иметь опыт написания html-кода и интеграции Javascript-библиотек;
- изучить документацию по интеграции и использованию системы.