

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

## Введение

### О сервисе

### Основные функции

Облачный (SaaS-) сервис «AdSensor» представляет собой систему мониторинга рекламных кампаний (*далее – Сервис*). Ее главное назначение - автоматизация ежедневных проверок рекламы и оптимизация работы специалистов за счет автоматизации рутинных работ.

### Системные требования, установка и удаление ПО, требования к уровню подготовки пользователя

Для работы Сервиса установка и удаление ПО не требуется.

Для корректной работы системы необходимо наличие доступа в сеть «интернет», включенная в интернет-браузере поддержка javascript и cookies, а также соответствие пользовательского устройства следующим минимальным требованиям:

#### Для персональных компьютеров:

Процессор: Pentium 4 и более новые

ОЗУ: 2Гб и больше

HDD: 200 Мб

Операционная система: Windows, Linux, MacOS

Браузер: любой интернет-браузер, но преимущественно – Firefox Browser (версия не ниже или версия 100+), Safari (версия не ниже или версия 12+), Google Chrome (версия не ниже или версия 110+), Яндекс.Браузер (версия не ниже или версия 22+), Microsoft Edge (версия не ниже или версия 110+).

#### Для мобильных устройств:

Экран: 320 на 240 пикселей и больше

Операционная система: Android 4.1 и выше, iOS 12 и выше

Браузер: любой интернет-браузер, но преимущественно – Firefox Browser (версия не ниже или версия 60+), Safari (версия не ниже или версия 12+), Google Chrome (версия не ниже или версия 110+)

## Уровень подготовки пользователя

Для использования Сервиса пользователь должен обладать навыками работы в Интернете. Обладание какими-либо специфическими навыками пользователю не требуется. Интерфейс Сервиса является интуитивно понятным, на интернет-сайте Сервиса размещено Руководство пользователя, а при возникновении вопросов, служба технической поддержки готова оказать помощь (контакты технической поддержки указаны в конце настоящего документа).

## Поддержание жизненного цикла сервиса

Поддержание жизненного цикла Сервиса осуществляется за счет сопровождения Сервиса и включает в себя: исправление ошибок (в случае их выявления), обновление Сервиса в соответствии с собственным планом доработок и через обратную связь от пользователей, восстановление работы Сервиса, техническую поддержку пользователей при использовании Сервиса.

Обновление Сервиса необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы Сервиса в различных типах браузеров.
- Внедрение новых функций Сервиса.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы в Сервисе: обращение к специалистам технической поддержки по телефону, по электронной почте, а также посредством интернет-мессенджеров (*контакты указаны в конце настоящего документа*);
- Обновление Сервиса по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях Сервиса, а также об обнаруженных ограничениях в работе Сервиса;
- Устранение ошибок в работе Сервиса.

Жизненный цикл Сервиса характеризуется следующими принципами:

- Наличие плана развития Сервиса 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.

## Обновление Сервиса

Сервис постоянно развивается: в нем добавляются новые дополнительные возможности, оптимизируется производительность и исправляются найденные ошибки, обновляется интерфейс.

Пользователь может повлиять на совершенствование Сервиса, для этого он может направить предложение по контактам, указанным в конце настоящего документа.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания целесообразности его реализации, задача будет включена в план доработок, а после реализации данных доработок в Сервис будут внесены соответствующие изменения.

В рамках обновления Сервиса производятся следующие действия:

- Прием отзывов от пользователей на внесение изменений и дополнений в Сервис;
- Выявление ошибок в работе Сервиса;
- Обновление Сервиса по отзывам пользователей;
- Исправление ошибок, выявленных при работе Сервиса;
- Обновление Сервиса в связи с изменениями законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.

Обновление Сервиса осуществляется следующим образом:

- Внесенные изменения в репозиторий проекта попадают в систему контроля версий GIT.
- Репозиторий хранится в специализированном инструменте хранения и управления репозиториями – GitFlic.
- Для автоматизации непрерывной интеграции программного обеспечения на сервере GitFlic настроен проект связанный с репозиторием. Он отслеживает появляющиеся изменения в репозитории и позволяет вручную или автоматически создавать новые сборки (версии) проекта и доставлять его на сервера, с которыми взаимодействуют пользователи.
- Все изменения из ветки master автоматически собираются, для них запускаются тесты и если тестирование завершилось успешно, то изменения автоматическими скриптами публикуются на рабочие сервера.

Обновление осуществляется силами специалистов второй и третьей линии поддержки (*см.: раздел Информация о персонале, осуществляющим техническую поддержку*).

Количество специалистов, необходимых для обновления Сервиса зависит от типа обновления. Минимальное количество специалистов – 1 человек.

Фактическое местонахождение специалистов, осуществляющих обновление и устранение неисправностей Сервиса, а также местонахождение серверов указано в разделе «Информация о персонале, осуществляющим техническую поддержку».

## Устранение неисправностей

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Сервиса, могут быть исправлены двумя способами:

- Обновление Сервиса.
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в работе Сервиса, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет запрос в службу технической поддержки (контакты указаны в конце настоящего документа).

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 Сервисе у одного пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Сервиса;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Сервиса.

Запрос направляется специалистам технической поддержки по контактам указанным в конце настоящего документа (если телеграм не принимает сообщения о багах, то указать, что «по электронной почте или телефону, указанным в конце настоящего документа»). Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием Сервиса.

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 служба 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.

Разработка и применение исправлений осуществляется по той же процедуре, что и обновление (см.: *раздел Обновление Сервиса*). Фактическое местонахождение специалистов, осуществляющих обновление и устранение неисправностей Сервиса, а также местонахождение серверов указано в разделе «Информация о персонале, осуществляющим техническую поддержку».

# Информация о персонале, осуществляющим техническую поддержку

## Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Приложения

Специалисте первой линии поддержки должны обладать следующими знаниями и навыками:

- опытный пользователь ПК
- прошел обучение пользования всем функционалом Сервиса

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку Сервиса, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- знание функциональных возможностей Сервиса и особенностей работы с ним.

Количество сотрудников технической поддержки:

- первая линия: минимум 1 сотрудник
- вторая линия: минимум 1 сотрудник

Техническая поддержка пользователей оказывается с помощью следующих каналов:

- телефон;
- электронная почта.
- чаты в Telegram

Сотрудник технической поддержки должен владеть навыками работы в программном обеспечении «Notion».

Для технической поддержки пользователей предусмотрено три линии поддержки:

- Первая линия технической поддержки предназначена для приема, обработки и первоначального анализа запросов конечных пользователей, а также решения общих и наиболее простых либо типовых вопросов использования приложения.
- Вторая линия технической поддержки осуществляется подготовленными и обученными специалистами с навыками тестирования и программирования. Данный уровень решает, в основном, задачи управления доступом и несложной штатной настройки параметров приложения, технического обслуживания и мониторинга ключевых рабочих показателей. Добавление новых функций, а также выполнение сложных настроек, не предполагается.
- Третья линия технической поддержки осуществляется специалистами высокого (экспертного) уровня знаний о внутренней структуре информационной системы, принципах её работы, применяемых технологиях и конкретных программно-технических элементах, с помощью которых реализуются возможности приложения. Специалисты выполняют сложные настройки и

вносят при необходимости существенные изменения в работу компонентов Сервиса без риска нанесения вреда его работоспособности.

Квалификация специалистов второй и третьей линии зависит от выполняемых конкретным специалистом задач.

Специалисты, осуществляющие модернизацию приложения, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

Бекенд-разработчики должны обладать знаниями Golang, Python, Elixir, Factory, PostgreSQL, Redis.

Фронтенд-разработчики должны обладать знаниями ES6, React, ApolloClient, GraphQL, html/css.

Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки приложения: г. Москва, ул. Берзарина, д.36, стр.3

Фактический адрес размещения разработчиков приложения: 300028, г. Тула ул. Сурикова д. 23А, пом 12

Фактический адрес размещения службы поддержки приложения: 300028, г. Тула ул. Сурикова д. 23А, пом 12

## **Контактные данные, по которым осуществляется поддержка пользователей**

Пользователи Сервиса могут задать возникающие вопросы специалистам технической поддержки:

- по электронной почте [support@adsensor.ru](mailto:support@adsensor.ru);
- по телефону +74991133519;
- в интернет-мессенджере «Telegram» (чат-бот)

В рамках поддержки пользователей по вопросам работы в Сервисе оказываются следующие услуги:

- Описание возможностей Сервиса и помощь при работе в Сервисе;
- Предоставление актуальной справочной информации по работе Сервисе;
- Консультирование по использованию Сервиса и его возможностей;
- Принятие сообщений о технических неисправностях (при наличии) для их последующего исправления.

