

Формирование фидов для Домклик (domclick.ru), Яндекс.Недвижимость и
Авито

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения «Формирование фидов для Домклик (domclick.ru),
Яндекс.Недвижимость и Авито»

Оглавление

1. Введение.....	3
2. Жизненный цикл программного продукта	3
2.1. Приобретение	3
2.2 Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО.....	3
3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	3
3.1. Устранение неисправностей	3
4. Регламент технической поддержки	4
4.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	4
4.2. Каналы оформления запросов в техническую поддержку	4
4.3. Выполнение запросов на техническую поддержку.....	6
4.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	7
4.5. Закрытие запросов в техническую поддержку	7
5. Персонал для поддержания жизненного цикла.....	8
5.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя.....	8
6. Контактная информация производителя программного обеспечения	9
6.1. Юридическая информация	9

1. Введение

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Формирование фидов для Домклик (domclick.ru), Яндекс.Недвижимость и Авито».

2. Жизненный цикл программного продукта

2.1. Приобретение

Чтобы получить доступ к ПО «Формирование фидов для Домклик (domclick.ru), Яндекс.Недвижимость и Авито» нужно в браузере перейти по ссылке <https://domfeed.ru/> и зарегистрироваться. После регистрации сразу будет доступен кабинет пользователя и функционал для работы (внесения информации для формирования фидов). Фиды будут сформированы после заключения договора и оплаты по тарифу. Для заключения договора необходимо связаться с поддержкой сервиса.

2.2 Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Обновление приложения происходит по необходимости в виде новых релизов. В обновления включаются запросы на доработки функционала от Заказчиков, а также фиксация и устранение найденных неисправностей пользователями системы.

Платформу обновляет команда разработки на стороне Разработчика. Участие Заказчика не требуется.

3. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

3.1. Устранение неисправностей

Неисправности выявленные в ходе эксплуатации сайта, исправляются путём массового автоматического обновления микросервисов сайта.

В случае возникновения неисправностей на сайте, либо необходимости в его доработке, Заказчик или Пользователь через форму обратной связи, по

электронной почте или через заказ обратного звонка направляет команде разработки сайта запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

1. наличие Инцидента — произошедший сбой в системе у одного Пользователя;
2. наличие проблемы — сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности сайта;
3. запрос на обслуживание — запрос на предоставление информации;
4. запрос на развитие — запрос на проведение доработок сайта.

4. Регламент технической поддержки

4.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

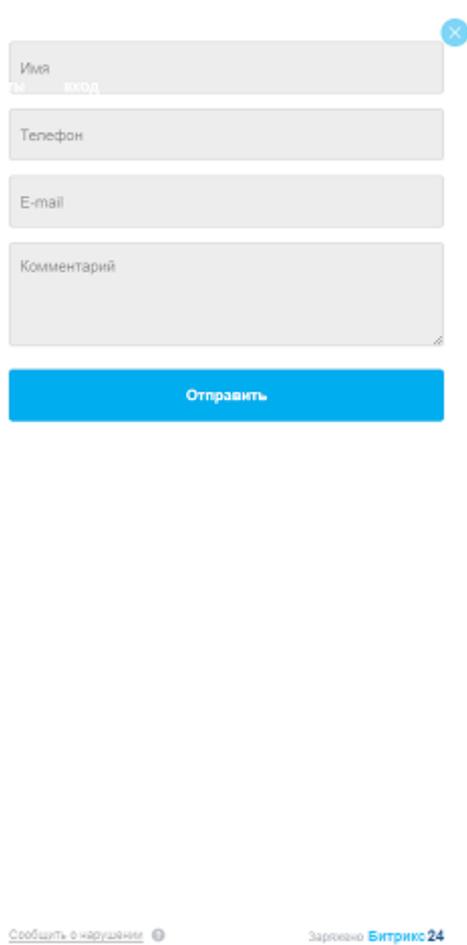
Услуги поддержки оказываются для каждого заказчика/пользователя бесплатно согласно установленной системе приоритетов.

4.2. Каналы оформления запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются через форму обратной связи на сайте в правом нижнем углу страницы, с помощью виджета обратной связи (рис. 1 и 2), через электронную почту указанную на сайте или по единому номеру телефона на сайте.



Рисунок 1 — Размещение виджета на странице



Имя

Код

Телефон

E-mail

Комментарий

Отправить

[Сообщить о нарушении](#)

Зарегистрироваться в **Битрикс 24**

Рисунок 2 — Форма обратной связи

4.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

1. описание проблемы;
2. скриншот или запись экрана (при наличии);
3. технические детали — при каких условиях была получена проблема;
4. логин пользователя, у которого возникла проблема.

4.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе контроля за бизнесом (портал Битрикс24) от момента постановки задачи до окончания её выполнения.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе контроля за бизнесом (портал Битрикс24).

4.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа запрос считается Завершённым, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика. Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

5. Персонал для поддержания жизненного цикла

5.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Backend	Python, Django, DRF, PostgreSQL, Celery, Redis, Docker, Docker Compose, Minio, Prometheus.	1
2	Разработка Frontend	Vue, Nuxt, Webpack, Npm, Yarn.	1
3	DevOPS	Docker, Docker Compose, Shell, Linux, Переменные окружения, Gitlab CI/CD.	1
4	Тестировщики	Python, Swagger.	1
5	Аналитики	SQL, Python, Swagger, Docker.	1
6	Руководитель проекта	Управление рисками, управление ресурсами	1

Таблица 1 — Сотрудники и их компетенции у правообладателя

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «ДНК РОСТА».

6. Контактная информация производителя программного обеспечения

6.1. Юридическая информация

ООО «ДНК РОСТА»

Юридический адрес: 353290, Россия, Краснодарский край, г.о. город Горячий Ключ, г. Горячий Ключ, ул. Ленина, д. 208

ОГРН: 1232300071926

ИНН / КПП: 2365032580 / 236501001

6.2. Контактная информация Службы технической поддержки

Электронная почта: mail@domfeed.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 353290, Россия, Краснодарский край, г.о. город Горячий Ключ, г. Горячий Ключ, ул. Ленина, д. 208, офис 23

Фактический адрес размещения разработчиков: 353290, Россия, Краснодарский край, г.о. город Горячий Ключ, г. Горячий Ключ, ул. Ленина, д. 208, офис 23

Фактический адрес размещения службы поддержки: 353290, Россия, Краснодарский край, г.о. город Горячий Ключ, г. Горячий Ключ, ул. Ленина, д. 208, офис 23

Режим работы технической поддержки: пн-пт 09:00 — 18:00 МСК