

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**

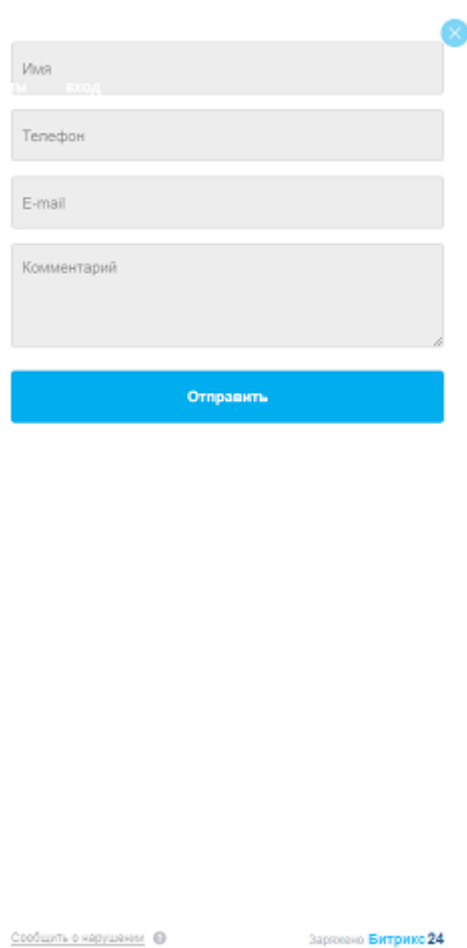
Услуги поддержки оказываются для каждого заказчика/пользователя бесплатно согласно установленной системе приоритетов.

### **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



The image shows a feedback form with the following fields and elements:

- Имя (Name)
- Телефон (Phone)
- Е-mail (Email)
- Комментарий (Comment)
- Отправить (Send)

At the bottom of the form, there are two links: [Сообщить о нарушении](#) and [Зарегистрироваться](#) 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