

Общество с ограниченной ответственностью “СЕЛЛЕРМАРКЕТ”
ИНН: 1655443767; ОГРН: 1201600068570
420074, Россия, г. Казань, ул. Петербургская, д. 52, ИТ-парк, офис 43, блок 6
e-mail: partner@sellermarket.ru
Контактный номер телефона: +7-499-499-1000

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного
обеспечения, совершенствование программного обеспечения
“LK.MARKET (ЛК МАРКЕТ)”**

г. Казань
2021 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о программном обеспечении.	3
1.1. Термины и сокращения.	3
1.2. Язык программирования.	3
2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.	3
2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.	4
2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.	4
2.3. Техническая поддержка пользователей.	5
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.	5
4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.	6
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.	6
6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки	7

1. Общие сведения о программном обеспечении.

LK.MARKET (ЛК MARKET) - SaaS-решение для управления продажами на российских и зарубежных маркетплейсах с помощью нейросетевых технологий и Искусственного Интеллекта (AI).

Единый Личный Кабинет (ЛК) продавца для работы на 30+ торговых площадках избавляет от необходимости разбираться в нюансах каждой из них, позволяет избежать ошибок, дает сводную расширенную аналитику, оптимизирует цены и прогнозирует отгрузки.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)/ Приложение	Программа для ЭВМ “LK.MARKET (ЛК MARKET)”
Разработчик/ Исполнитель	Правообладатель ПО - Общество с ограниченной ответственностью “СЕЛЛЕРМАРКЕТ” (ОГРН: 1201600068570, ИНН: 1655443767).
Пользователь	Физическое лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.
Личный Кабинет (ЛК)	Облачный сервис автоматизации и управления продажами на торговых площадках через единый Личный Кабинет (ЛК) поставщика.

1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- PHP;
- JavaScript.

2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала приложения в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения;
- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО

Отдельно стоит отметить, что в рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций пользователям ПО по их запросу.

2.1. Назначение сопровождения программного обеспечения.

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по электронной почте) или письменно по запросу;
- обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

2.3. Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу: help@lk.market. Поддержка осуществляется в рабочие дни с 10:00 утра по 19:00 по московскому времени.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по работе в системе.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Выявление неисправностей осуществляется двумя способами:

1. путем ежедневного мониторинга логов системы;
2. в результате обращения пользователей в службу поддержки

Во втором случае принимаются электронные обращения на электронную почту help@lk.market, о чем ранее указывалось в разделе 2.3.

В случае поступления обращения от пользователя, специалист поддержки запрашивает всю необходимую информацию для оценки проблемы и передает ее другому специалисту, который на основе этой информации присваивает ей приоритет, сроки исправления и конкретного технического специалиста, ответственного за ее устранение.

Основными действиями технического специалиста при устранении проблемы являются:

- подтверждение проблемы, путем ее воспроизведения в соответствии с полученной информацией;
- если проблема подтверждена, происходит ее локализация, оценка сроков и устранение, в ходе которого могут быть привлечены другие технические специалисты;
- после исправления проблемы, код тестируется и передается на рассмотрение другому техническому специалисту с целью ревизии кода;
- в завершении принимается решение о включении исправлений в один из будущих релизов ПО (или в ближайший релиз в соответствии с внутренним графиком обновлений Исполнителя или же в отдельный внеплановый релиз в случае критичности проблемы);

Задачи устранения неисправностей и совершенствования функциональности облачного сервиса выполняются силами Разработчика ПО.

Данные процессы протекают в непрерывном режиме. Без остановки функционирования сервиса. Обо всех важных изменениях функциональности, пользователям сообщается в виде баннеров в личном кабинете.

Таким образом неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

1. Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3 (посредством переписки по электронной почте).

4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Основными направлениями работ по совершенствованию и доработке ПО являются:

- расширение функционала приложения с целью привлечения новых пользователей и поддержания интереса к ПО у имеющихся пользователей;
- устранение технических проблем;
- оптимизация производительности (как с целью оптимизации расходов на поддержание инфраструктуры серверов так и с целью обеспечить лучший уровень взаимодействия пользователя с ПО);
- обновление интерфейса (с целью повысить удобство пользования обширным функционалом ПО в первую очередь на мобильных устройствах);

У пользователей ПО есть возможность повлиять на доработку ПО, направив свои комментарии и предложения по усовершенствованию приложения службе поддержке на электронную почту: help@lk.market. Все поступившие предложения по доработкам будут рассмотрены и, в случае признания их Разработчиком целесообразными, будут включены в план разработки. Кроме того, Разработчик планирует проводить периодические опросы пользователей с целью получения обратной связи, что также в дальнейшем может повлиять на усовершенствование и доработку ПО.

5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы в веб-браузерах посредством использования персонального компьютера, либо навыками использования

мобильных веб-браузеров посредством использования мобильных устройств на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю достаточно изучить руководство пользователя по адресу: <https://docs.lk.market>, каких-либо специальных навыков или опыта для использования приложения не требуется.

В процессе разработки ПО задействован персонал в количестве 7 человек:

1. Руководитель направления разработки (опыт в разработке веб-сервисов более 10 лет);
2. Аналитик (курсы повышения квалификации, опыт в разработке веб-сервисов 6 лет);
3. Технический консультант (опыт в разработке высоконагруженных веб-сервисов более 20 лет);
4. Технический руководитель команды разработки (профильное высшее образование, курсы повышения квалификации, опыт в разработке веб-сервисов более 6 лет);
5. РНР разработчик Middle (профильное высшее образование, курсы повышения квалификации, опыт в разработке веб-сервисов более 6 лет);
6. РНР разработчик Middle (курсы повышения квалификации, опыт в разработке веб-сервисов более 2 лет);
7. JS разработчик Middle (курсы повышения квалификации, опыт в разработке веб-сервисов более 4 лет);

Требования, предъявляемые к персоналу, который необходим для обеспечения поддержания жизненного цикла ПО:

- уверенное владение ПК
- знание функциональных возможностей ПО, позволяющее обеспечить качественный уровень консультации по вопросам эксплуатации ПО при обращениях пользователей в поддержку;
- знание принципов работы маркетплейсов

Поддержание жизненного цикла ПО, внесение изменений, модернизация ПО выполнялись и осуществляются силами Разработчика - ООО "СеллерМаркет".

Персонал (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний и навыками для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы, что в свою очередь позволяет эффективно решать поставленные прикладные задачи.

6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика находятся по следующему адресу:

420074, Россия, г. Казань, ул. Петербургская, д. 52, ИТ-парк, офис 43, блок 6

Почтовый адрес: 420074, г. Казань, ул. Петербургская, д. 52, ИТ-парк, а/я 15

Контактные данные:

Телефон: +7-499-499-1000

Email: partner@sellermarket.ru.