



**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«АПТРЕЙД»**

Адрес: 111024, Россия, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Перово, 2-я Энтузиастов ул., д. 5, к. 40, этаж/ком. 3/13, помещ. 1

Электронная почта: welcome@uptrade.ru

ОГРН: 1177746199465 ИНН: 7704395051 КПП: 772001001

Р/с 40702810801850002290 в АО «Альфа-Банк»

к/с 30101810200000000593

БИК: 044525593

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного обеспечения, устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,
совершенствование программного обеспечения «Маркетплейс-платформа
UPTRADE»**

2024 г.

ООО «Аптрейд» ОГРН: 1177746199465 ИНН: 7704395051 КПП: 772001001
Р/с 40702810801850002290 в АО «Альфа-Банк» к/с 30101810200000000593
БИК: 044525593

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.	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.	5
3. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.	6
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.	6
5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.	9

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение «Маркетплейс-платформа UPTRADE» - это программа для ЭВМ, являющееся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, взаимодействию в составе программно-аппаратного комплекса, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею визуальные отображения.

Программное обеспечение «Маркетплейс-платформа UPTRADE» предназначено для оптимизации и автоматизации закупочной функции на предприятиях.

Функциями программного обеспечения являются:

- проведение закупочной функции заказчиком
- проведение поставки поставщиком

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение «Маркетплейс-платформа UPTRADE»
Правообладатель	Владелец Программного обеспечения
Пользователь	Физическое лицо, представитель заказчика либо поставщика, авторизованное на Маркетплейс-платформе UPTRADE

1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- Php
- Javascript
- SQL

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 Правообладателя по доработке ПО, а также по заявкам Пользователей. При этом поддержание ПО включает в себя восстановление данных и консультации Пользователей по вопросам его эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала ПО в соответствии с собственным планом доработок Правообладателя и/или на основе отзывов Пользователей;

- Устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки Пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

В рамках технической поддержки ПО со стороны Правообладателя также предоставляется Пользователям следующее:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала 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 по вопросам установки, администрирования и эксплуатации

программного обеспечения посредством звонка, по электронным каналам связи (по электронной почте) или письменно по запросу.

Пользователи могут воспользоваться технической поддержкой ПО, либо задать интересующий вопрос, позвонив по одному из обозначенных на сайте по номеру телефону горячей линии 8 800 777 31 50.

Для оказания технической поддержки ПО Пользователи также могут направлять возникающие вопросы письменно на почту по адресу mk@uptrade.ru, mk-support@uptrade.ru

Техническая поддержка осуществляется с 02:00 МСК по 19:00 МСК.

В рамках технической поддержки ПО предоставляется:

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

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

Выявление неисправностей ПО 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 Правообладателя, либо в рамках телефонного звонка/ обращения по форме обратной связи, указанных ранее.

В случае поступления обращения от Пользователя, специалист поддержки запрашивает всю необходимую информацию для оценки проблемы и 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 выполняются полностью силами правообладателя ПО.

Данные процессы протекают в непрерывном режиме, без остановки функционирования ПО.

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Пользователя любым способом, указанным в разделе 2.3.

3. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

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

Основными направлениями работ по совершенствованию и доработке ПО являются:

- расширение функционала ПО с целью привлечения новых Пользователей и поддержания интереса к нему 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);

4. 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 каких-либо специальных навыков или опыта для использования ПО не требуется, по своему желанию Пользователь может ознакомиться с руководством по использованию ПО (инструкцией) на сайте Правообладателя по ссылкам:

<http://uptrade.market/Руководство%20пользователя.pdf>;

http://uptrade.market/Руководство_пользователя_поставщик.pdf.

В процессе разработки ПО задействован следующий персонал:

Должность: PHP разработчик

Количество: 2

Требования:

Опыт работы на php от 3х лет

Опыт работы с фреймворком Yii от 2 лет

Опыт работы с брокерами сообщений от 1 года

Знание SQL от 2 лет

Понимание принципов SOLID, DRY

Обязанности:

Разработка функциональных требований;

Оптимизация запросов, существующих функциональных блоков;

Юнит тестирование кода

Должность: Frontend разработчик

Количество: 1

Требования:

Опыт работы с React или Vue от 2 лет

Опыт работы кроссбраузерной верстки от 2 лет

Обязанности:

Разработка UI в соответствии с макетами

Доработка существующих экранов

Переработка существующих экранов под SPA модель

Должность: Тестировщик

Количество: 1

Требования:

Опыт ручного тестирования веб приложений от 2 лет

Опыт тестирования API от 1 года

Опыт работы с SQL от 1 года

Знание инструментов тестирования API, тест-сценариев.

Обязанности:

Тестирование API

Тестирование функциональных и нефункциональных требований

Написание позитивных и негативных тест-сценариев.

Должность: Системный-аналитик

Количество: 2

Требования:

Опыт работы системным аналитиком от 3 лет

Понимание основ архитектуры приложений

Опыт разработки API от 3 лет

Базовые знания SQL

Опыт работы с микросервисной архитектурой

Опыт написания ТЗ на разработку UI

Обязанности:

Описание функциональных и нефункциональных требований

Проектирование системных требования с использованием UML диаграмм

Написание ТЗ на разработку АПИ с метриками масштабирования

Постановка задачи разработчику

Должность: Бизнес-аналитик

Количество: 2

Требования:

Опыт работы бизнес аналитиком от 1 года

Опыт написания BRD

Базовые знания SQL

Понимание работы микросервисной архитектурой

Опыт написания ТЗ на разработку UI

Обязанности:

Описание функциональных требований

Постановка задачи разработчику

Должность: Проджект менеджер

Количество: 2

Требования:

Опыт работы с системами баг трекинга

Опыт коммуникации с заказчиками, разработчиками

Опыт построения роадмапов разработки ПО

Опыт работы по методике разработки ПО Agile

Обязанности:

Проведение обучения пользователей

Проведение встреч с командой разработкой, решение административных проблем

Написание отчетов, отслеживание прогресса.

Должность: DevOps инженер

Количество: 1

Требования:

Знание и опыт настройки компонент ЯндексОблака.

Опыт разворачивания Kubernetes с нуля.

Опыт настройки мониторингов от 1 года

Опыт написания CI/CD от 2 лет

Опыт развертывания и масштабирования приложений от 2 лет

Обязанности:

Разворачивание приложения в кластере Kubernetes

Тонкая настройка кластеров БД, Redis, OpenSearch

Написание пайплайнов CI/CD

Развертывание системы мониторингов и оповещений об авариях
Масштабирование и оптимизация инфраструктуры

Должность: Инженер поддержки

Количество: 5

Требования:

Опыт работы в технической поддержке от 1 года

Базовые знания SQL

Аналитическое мышление

Опыт работы с инструментами поддержки пользователей

Обязанности:

Поддержка пользователей маркетплейса

Анализ и решение сложных вопросов пользователей

Передача ошибок команде разработке

Мониторинг работоспособности системы

Поддержание жизненного цикла ПО, внесение изменений, модернизация ПО с момента создания ПО выполнялись и осуществляются силами Правообладателя.

Персонал Правообладателя (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 задачи.

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

Контактные данные:

Электронная почта cloud@support.yandex.ru, 24 часа в сутки.

Персональный менеджер Валерия Дорощева +7 966 088 12 10 с 10:00 до 19:00 мск

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу: Свердловская область, город Верхняя Пышма, проспект Успенский, 1.