

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в
том числе устранение неисправностей и
совершенствование, а также информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки по
программному обеспечению «Litender»**

Содержание

Назначение и задачи программного обеспечения	3
Этапы жизненного цикла программного обеспечения «Litender»	3
Совершенствование программного обеспечения	4
Техническая поддержка пользователей программного обеспечения	4
Сбойные ситуации и их устранение	5
Сведения о персонале организации, осуществляющем совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку	6
Фактические адреса размещения инфраструктуры и сотрудников	7

Назначение и задачи программного обеспечения

Программное обеспечение «Litender» предназначено для автоматизации бизнес-процессов при работе со следующими законами Российской Федерации:

- ФЗ № 44 от 05.04.2013 «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд».
- ФЗ № 223 «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц».
- Постановление Правительства РФ № 615 «О порядке привлечения подрядных организаций для оказания услуг и (или) выполнения работ по капитальному ремонту».

Основной целью является упрощение работы пользователей с открытыми данными ЕИС Закупки, размещенными с использованием Web-сервисов.

Целевые пользователи программного обеспечения:

- поставщики (участники) закупок по 44-ФЗ, 615-ПП и 223-ФЗ,
- компании, предоставляющие услуги по тендерному сопровождению,
- компании, работающие по субподряду в закупках по 44-ФЗ, 615-ПП и 223-ФЗ.

Этапы жизненного цикла программного обеспечения «Litender»

Жизненный цикл «Litender» основан на гибкой методологии разработки (agile). Он состоит в циклическом повторении нескольких этапов:

- **Анализ требований**
Менеджеры и маркетологи анализируют потребности пользователей и изучают решения конкурентов. Проводят интервью и опросы, кабинетные исследования, составляют сравнительные таблицы и готовят верхнеуровневое описание необходимой функциональности программного обеспечения.
- **Проектирование.**
Рабочая группа детализирует и описывает функциональность программного обеспечения. Определяет условия и сроки реализации, а также фиксирует итоги в обобщенном техническом документе (спецификации).
С учетом дизайн-системы формируется набор компонентов и макеты состояний программного обеспечения (интерфейс).
- **Разработка.**
Разработчики реализуют спроектированную функциональность в виде программного кода. Формируется техническая документация и проводится первичное тестирование.
- **Тестирование.**
Рабочая группа тестирует программное обеспечение в ручном и автоматическом режиме. Приоритеты: безопасность, работа под нагрузкой, удобство реализации для пользователей.

По итогам тестирования проводится доработка функциональности, запланированной в рамках данной итерации.

- **Документация, обучение и квалификация персонала**

По итогам разработки и тестирования техническая документация дополняется пользовательской. На основании этого проводится стратегическая обучающая сессия для сотрудников

- **Эксплуатация, приобретение и поставка**

Программное обеспечение реализуется в формате облачной платформы. Это позволяет реализовать простой и удобный доступ пользователям без необходимости локальной установки программного обеспечения.

Обновления и модернизация программного обеспечения проходят в фоновом режиме для пользователей.

Приобретение реализуется посредством оплаты доступа в личном кабинете программного продукта, после которой осуществляется поставка необходимой функциональности также в рамках личного кабинета пользователя.

Совершенствование программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла и совершенствование программного обеспечения «Litender» происходят в рамках штатного расписания сотрудников с помощью следующих процессов:

- Расширение функциональности в соответствии с приоритетами плана модернизации программного обеспечения, который формируется на основе обратной связи от пользователей (анализа требований) и внутренних запросов.
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации: скорости работы, удобства использования, стабильности.
- Обновление версий в фоновом режиме, не нарушающее работу пользователей с программным обеспечением.
- Информирование всех заинтересованных лиц.

Сбор обратной связи от пользователей осуществляется на регулярной основе с помощью интервью и опросов. Также все обращения от пользователей по электронной почте help@litender.ru или по телефону +7 (342) 298-80-70 рассматриваются с точки зрения идей для модернизации программного обеспечения.

Все совершенствование программного обеспечения «Litender» реализуется исключительно сотрудниками разработчика, ООО «ТАДОС», в рамках заключенных трудовых договоров и должностных инструкций.

Техническая поддержка пользователей программного обеспечения

Техническая поддержка пользователей осуществляется в рамках поддержания жизненного цикла программного обеспечения «Litender» исключительно сотрудниками разработчика, ООО «ТАДОС», в рамках заключенных трудовых договоров и должностных инструкций.

Какие виды поддержки оказываются:

- Помощь в регистрации.
- Обучение использованию сервиса.
- Помощь в настройке сервиса под конкретные задачи пользователя.
- Помощь в оплате и получении отчетных документов.
- Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.
- Ответы на любые другие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программного обеспечения.

В какой форме осуществляется техническая поддержка пользователей:

- Консультирование по электронной почте help@litender.ru.
- Консультирование по телефону +7 (342) 298-80-70.
- График поддержки: с понедельника по пятницу с 08:00 по 17:00 кроме выходных и праздничных дней, время московское.
- Язык поддержки: русский.

Выезд к пользователю в рамках технической поддержки не осуществляется.

Основные принципы технической поддержки:

- Обеспечить услуги технической поддержки с надлежащим качеством в течение одного рабочего дня после фиксации обращения от пользователя.
- Предоставлять пользователю полную и открытую информацию, необходимую для решения технических проблем.
- Подключаться к рабочему месту пользователя с помощью программного обеспечения для удаленного доступа, зарегистрированного в реестре отечественного ПО.
- Зарегистрировать обращение от пользователя и результат работы с ним.

Сбойные ситуации и их устранение

Способы обнаружения неисправностей и аварийных ситуаций:

- В процессе регулярного тестирования программного обеспечения.
- В рамках штатной работы сотрудников над поддержкой и модернизацией программного обеспечения: мониторинг ресурсов программного продукта и его инфраструктуры, контроль и анализ сбойных ситуаций, анализ данных из внешних систем.
- По информации, полученной от пользователей по электронной почте help@litender.ru или по телефону +7 (342) 298-80-70. Данная информация должна рассматриваться в течение одного рабочего дня с обязательным предоставлением ответа пользователю.

Программное обеспечение «Litender» сохраняет функциональность при возникновении внештатных ситуаций у пользователя:

- сбой электроснабжения, включая потерю сетевого соединения,

- ошибки в работе аппаратных средств, не приводящие к их полной долгосрочной поломке,
- некорректные действия пользователей: ввод неверного типа данных, пропуск обязательных значений.

Распространенные аварийные ситуации и рекомендации по их устранению (обновляемый список):

- Отсутствуют данные из ЕИС Закупки.
Проверить изменения в разметке собираемых документов и доступность web-сервисов ЕИС Закупки.
- Невозможность регистрации или авторизации с помощью сервисов «Яндекса».
Проверить методы работы и возвращаемые ответы [Yandex OAuth](#).
- Невозможность регистрации или авторизации с помощью сервисов «ВКонтакте».
Проверить методы работы и возвращаемые ответы [VK ID](#).
- Ошибки при генерации счета для оплаты подписки на программное обеспечение.
Проверить методы работы и возвращаемые ответы [Точка.API](#).
- Недоступность после обновления сервиса.
Вернуться к прежней версии. Перезагрузить страницу в браузере. Проверить доступность сервиса и работу основной функциональности.
Повторно проверить обновление по протоколам тестирования.
- Высокая нагрузка и просадка в скорости работы сервиса.
Увеличить серверные ресурсы и проверить причины потребления CPU, оперативной и постоянной памяти.
- Отсутствие email-рассылки по штатному расписанию пользователя.
Проанализировать логи почтового сервера. Найти причину и устранить с повторной отправкой рассылки пользователям.
Если рассылка была отправлена, сообщить пользователю и попросить проверить в папке «Спам». При необходимости повторить рассылку.

Все неисправности и аварийные ситуации могут быть устранены одним из способов:

- Индивидуальная проверка и настройка для пользователя.
- Массовое обновление программного обеспечения.
- Разовая работа поддержки с включением доработок в план по модернизации программного обеспечения.

Сведения о персонале организации, осуществляющем совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку

Пользователи ПО должны обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером (веб-браузерами). Для работы с «Litender» пользователю необходимо изучить документацию программного обеспечения.

Требования к персоналу, обеспечивающему техническую поддержку и модернизацию:

- Для разработчиков знание: C#, .NET Core, TypeScript, Angular, Git, Visual Studio Code, Docker, SQL, Ngnix, принципов работы HTTP и веб-сервисов, протоколов обмена данными, технической документации ЕИС Закупки.
- Для менеджеров и маркетологов опыт Custdev-интервью, технической консультации пользователей, проведения опросов, анализа поведения пользователей с помощью сервиса «Яндекс Метрика», базовое знание 44-ФЗ и 223-ФЗ Российской Федерации.
- Знание функциональных возможностей программного обеспечения «Litender».

Техническая поддержка и модернизация программного обеспечения «Litender» осуществляются силами штатных сотрудников ООО «ТАДОС» в количестве 4 человек:

- Старший разработчик — 1 штатная единица.
- Разработчик — 1 штатная единица.
- Директор по развитию — 1 штатная единица.
- Старший маркетолог — 1 штатная единица.

Фактические адреса размещения инфраструктуры и сотрудников

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения: 614039, Российская Федерация, Пермский край, г. Пермь, проспект Комсомольский, 55-78. Подтверждение собственности в выписке ЕГРН.

Контактная информация: help@litender.ru, 8 800 101-21-78.

Фактический адрес размещения разработчиков и службы поддержки. Весь жизненный цикл ПО обеспечивается исключительно сотрудниками разработчика, ООО «ТАДОС», в рамках заключенных трудовых договоров и должностных инструкций. В соответствии с заключенными трудовыми договорами сотрудники работают удаленно, не покидая в рабочее время территорию Российской Федерации.