SlickJump

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Выпуск 0.1

SlickJump

апр. 13, 2024

Содержание

1 Поддержание жизненного цикла ПО SlickJump **3**
1.1 Проектирование . . . 3
1.2 Разработка . . . 3
1.3 Тестирование . . . 4

2 Информация о совершенствовании ПО **4**
2.1 Пример совершенствования ПО «SlickJump» . . . 5

3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО «SlickJump» **5**
3.1 Как устраняются неисправности в ходе эксплуатации ПО «SlickJump» . . . 6

4 Техническая поддержка **6**
4.1 Выполнение запросов на техническую поддержку . . . 7
4.2 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки . . . 7
4.3 Закрытие запросов в техническую поддержку . . . 8

5 Персонал для поддержания жизненного цикла **8**

6 Контактная информация правообладателя программного продукта **8**
6.1 Юридическая информация . . . 8
6.2 Контактная информация службы технической поддержки . . . 9

1 Поддержание жизненного цикла ПО SlickJump

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «SlickJump», включая регламент технической поддержки.

ПО «SlickJump» может быть поставлено заказчику в формате Облачного решения — ПО «SlickJump» и его данные размещаются на серверах компании АО «Датацентр». При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Для контроля версий ПО «SlickJump» каждый релиз имеет свой номер: - Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка. - Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии. Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий ПО «SlickJump».

1.1 Проектирование

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции программы, интерфейс которой позволит решить задачи пользователей продукта.

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков, необходимости локализации;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.

1.2 Разработка

Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения, разработчиками документации и переводчиками.

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;
- процесс локализации интерфейса программного обеспечения и пользовательской документации.

1.3 Тестирование

Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме. Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течение каждого процесса.

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;
- процесс тестирования безопасности, выявляющий устойчивость к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей;
- процесс тестирования локализации, проверяющий корректность перевода интерфейса на другие языки и перечня функциональных возможностей для различных стран;
- процесс тестирования совместимости с другими приложениями в браузерах Яндекс Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera или Microsoft Edge;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

2 Информация о совершенствовании ПО

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для пользователей кабинетов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии программного продукта правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «SlickJump».
- Обновленные руководства пользователя, которые размещаются на сайте https://www.slickjump.ru/platform.html

Функционал ПО постоянно расширяется, в том числе, посредством использования поддерживаемой им модульности.

Для совершенствования ПО «SlickJump» особое внимание уделяется эффективности и точности работы. Одним из ключевых аспектов совершенствования ПО «SlickJump» является улучшение алгоритмов таргетинга, аналитики и оптимизации кампаний. Важно постоянно анализировать данные, полученные в процессе работы рекламных кампаний, и на их основе вносить коррективы для улучшения результатов. Также важно следить за инновациями в области рекламных технологий и внедрять их в проект для улучшения его эффективности.

Систематическое тестирование ПО также играет значительную роль в его совершенствовании. Проведение тестов на различных устройствах и в различных условиях поможет выявить и исправить возможные ошибки и недочеты. Совершенствование программного обеспечения в проекте рекламных технологий требует постоянного внимания и усилий команды разработчиков. Только таким образом можно достичь высокой эффективности и успешного продвижения бренда через целенаправленную рекламу.

2.1 Пример совершенствования ПО «SlickJump»

Благодаря оптимизации внутренних алгоритмов удалось значительно уменьшить время ответа от сервера. Одним из ключевых шагов в этом процессе было сокращение количества лишних операций, что позволило серверу быстрее обрабатывать запросы. Также были внедрены эффективные алгоритмы кеширования данных, что сократило время доступа к информации и улучшило общее быстродействие сервера. Другим важным шагом была оптимизация кода на более низком уровне, что повысило эффективность выполнения задач и уменьшило нагрузку на сервер. Важным элементом оптимизации алгоритмов было также внедрение параллельных вычислений, что позволило серверу обрабатывать несколько запросов одновременно и сокращать общее время ответа. Данные меры помогли существенно улучшить производительность сервера и повысить удовлетворенность пользователей быстрыми ответами на запросы. Оптимизация внутренних алгоритмов играет ключевую роль в снижении времени ответа от сервера и повышении его эффективности. Непрерывное улучшение и оптимизация алгоритмов позволяет поддерживать высокую скорость ответа и обеспечивать качественное обслуживание пользователей.

3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО «SlickJump»

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО «SlickJump», могут быть исправлены следующими способами:

- Обновление модулей ПО «SlickJump» на серверах Правообладателя;
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу Пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Если неисправность не связана с визульно наблюдаемыми ошибками, запрос должен включать в себя логи (журналы) клиентов API, или браузера.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок.

3.1 Как устраняются неисправности в ходе эксплуатации ПО «SlickJump»

Чтобы устранить технические неисправности в ходе эксплуатации ПО «SlickJump», необходимо провести следующие шаги:

1. Мониторинг и анализ: Важно регулярно отслеживать работу ПО «SlickJump», анализировать данные о ее производительности и выявлять возможные проблемы.
2. Диагностика неисправностей: При возникновении проблем необходимо провести диагностику и выявить их точную природу. Это может потребовать сбора логов, проверки кода и других технических мероприятий.
3. Исправление ошибок: После выявления причины неисправности, необходимо выполнить соответствующие действия для устранения ошибок. Это может включать в себя внесение изменений в код, конфигурацию сервера или другие технические манипуляции.
4. Тестирование и мониторинг: После внесения изменений важно провести тестирование функционала платформы, чтобы убедиться, что проблема исправлена. Далее следует продолжать мониторить работу ПО для своевременного выявления любых новых неисправностей.

4 Техническая поддержка

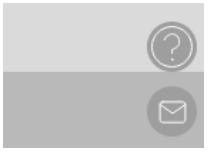
Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения «SlickJump»;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

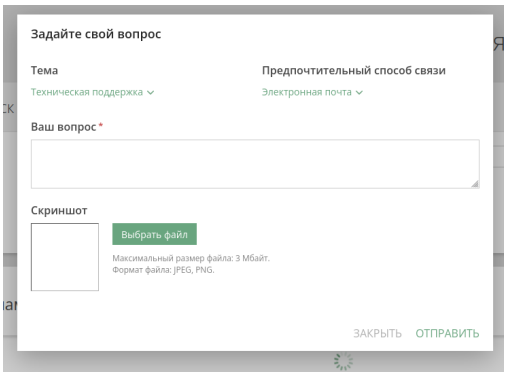
Перечень вопросов и разделов, по которым проводится консультативная поддержка, а также количество каналов коммуникации, могут варьироваться в зависимости от соглашений между участниками процесса.

Если у вас остались вопросы или возникли проблемы с работой программы, обратитесь в отдел клиентского сервиса:

1. В правом нижнем углу нажмите кнопку с конвертом.



2. Задайте вопрос специалисту Правообладателя ПО, заполнив форму обратной связи:



Либо просто написать письмо на адрес *support@slickjump.ru* или связаться с менеджером по телефону, который указан в договоре.

Условия предоставления услуг технической поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО «SlickJump». Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком в системе учета заявок ПО «SlickJump». Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной функцией отправки обратной связи, которая находится в личном кабинете пользователя ПО «SlickJump».

4.1 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:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали (при отправке из личного кабинета).

4.2 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом: Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок ПО «SlickJump», назначаются исполнители запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласноустановленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок ПО «SlickJump». Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

4.3 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

5 Персонал для поддержания жизненного цикла

Для поддержания жизненного цикла требуется следующий персонал

Таблица 1: Компетенции

Направления	Компетенции	Количество сотрудников
Фронт-энд	Программирование JavaScript, Vue, Angular	1
Бэк-энд	Python, PostgreSQL, SQL, numpy, Pandas, scikit-learn	2
Тестирование	Функциональное, нагрузочное тестирование, ручное и автоматическое тестирование.	1
Техническая поддержка	Базовые коммуникационные навыки	1

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО «СЛИКДЖАМП»

6 Контактная информация правообладателя программного продукта

6.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- Название компании: ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «СЛИКДЖАМП»
- Юр. адрес: 127495, Г.МОСКВА, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ СЕВЕРНЫЙ, Ш ДОЛГОПРУДНЕНСКОЕ, Д. 3
- ОГРН: 1127746500826
- ИНН: 7713750400

6.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Сайт: https://www.slickjump.ru
- Email: support@slickjump.ru

График работы службы технической поддержки:

- С 9 до 18, будни
- С 11 до 15, выходные

Фактический адрес размещения серверов и инфраструктуры разработки: 141407, Московская область, г. Химки, Нагорное шоссе, дом 2; Россия, г. Москва, Шоссе Долгопрудненское, дом 3.

Фактический адрес размещения разработчиков и службы поддержки: Россия, г. Москва, Шоссе Долгопрудненское, дом 3.