Общество с ограниченной ответственностью «ПИКС Роботикс»



Программное обеспечение «PIX PM»

Модуль «PIX Task Mining»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла и техническая поддержка

Оглавление

[1 Введение 3](#_Toc134102295)

[2 Описание процессов жизненных циклов PIX Task Mining 3](#_Toc134102296)

[2.1 Жизненный цикл программного продукта 3](#_Toc134102297)

[3 Типовой регламент технической поддержки 3](#_Toc134102298)

[3.1 Условия предоставления технической поддержки 3](#_Toc134102299)

[3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку 4](#_Toc134102300)

[3.3 Выполнение запроса на техническую поддержку 4](#_Toc134102301)

[3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки 4](#_Toc134102302)

[3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку 4](#_Toc134102303)

[3.6 Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла 5](#_Toc134102304)

[3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя 5](#_Toc134102305)

[3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика 5](#_Toc134102306)

[4 Контактная информация производителя ПО и технической поддержки 6](#_Toc134102307)

[4.1 Контактная информация производителя 6](#_Toc134102308)

[4.2 Контактная информация технической поддержки 6](#_Toc134102309)

1. **Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла модуля программного обеспечения (ПО) «PIX PM» модуля «PIX Task Mining», включая регламенты технической поддержки конечных пользователей «PIX Task Mining». Каждый комплект PIX Task Mining имеет уникальный серийный номер, присвоенный производителем, аппаратный ключ защиты и срочный сертификат технической поддержки.

1. **Описание процессов жизненных циклов PIX Task Mining**

## Жизненный цикл программного продукта

Выпуск продукта, новой версии или нового поколения осуществляется отделом разработки программного обеспечения ООО «ПИКС Роботикс». Форма выпуска – комплект установочных файлов и мониторов (далее – дистрибутив). Контроль выпускаемых версий или поколения ПО осуществляется путём присвоения ему цифровой комбинации, в которой указано поколение ПО и версия обновления.

Выпуск новых версий ПО осуществляется по следующим правилам:

* Номер сборки присваивается каждый раз, когда осуществляется выпуск новых обновлений, в том числе в процессе исправления ошибок, незначительных доработка и может не нести изменений функций СПО;
* Поколение ПО изменяется в том случае, если вносятся существенные изменения в функциональные возможности ПО, добавляются новые алгоритмы работы или существенно изменяется пользовательский интерфейс.

Выпуск нового поколения ПО сопровождается выпуском следующих документов:

* Общий список изменений;
* Сведения о совместимости с предыдущими версиями;
* Инструкция по установке или обновлению.

Экземпляр программного обеспечения доступен по ссылке:

PIX Task Mining: <https://pix.ru/download/tm_windows>

PIX Process Studio: <https://pix.ru/download/ps_windows>

**3. Типовой регламент технической поддержки**

## 3.1 Условия предоставления технической поддержки

Услуги поддержки оказываются в индивидуальном порядке сотрудниками ООО «ПИКС Роботикс». В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу клиента с ПО.

## 3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются в электронном виде по средствам направления электронной почты на адрес help@pix.ru. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели.

## 3.3 Выполнение запроса на техническую поддержку

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

* кратко описать суть проблемы, по этому описанию в автоматизированной системе будет заведено обращение Заказчика;
* подробно описать проблему в обращении;
* приложить лог-файлы или скриншоты с ошибками;
* указать параметры системы на которой произошла ошибка (версию ОС).

## 3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

1. Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в автоматизированной системе регистрации задач, назначаются исполнители Запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает Заказчику регистрационный номер, присвоенный Запросу при регистрации.
2. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.
3. В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса, либо высылается новая сборка продукта.
4. 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 регистрации задач.

## 3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки Ответа Заказчику запрос считается Завершенным, и находится в статусе «Завершен». В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, Заказчику необходимо зарегистрировать новое Обращение.

## 3.6 Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла

**3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направление** | **Компетенции** | **Количество сотрудников** |
| 1. | Разработка Back-END | Уверенные знания ASP.NET Core и библиотек, понимание принципов работы с различными СУБД | 2 |
| 2. | Разработка WEB приложения | Уверенные знания React, Typescript, опыт работ с библиотеками визуализации данных. | 2 |
| 3. | DevOps | Уверенное знание ОС Windows Server, опыт работы с установщиками СУБД (например PostgreSQL) | 1 |
| 4. | Аналитики | Уверенные знаний SQL, опыт проектирования реляционных баз данных и навыки визуализации данных | 2 |
| 5. | Тестировщики | Знания методик тестирования ПО, навыки ручного и автоматизированного тестирования ПО | 1 |

**3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направление** | **Компетенции** | **Желательное**  **количество**  **сотрудников** |
| 1. | DevOps (разворачивание инфраструктуры и приложений) | Уверенное знание ОС Windows Server, опыт работы с установщиками СУБД (например PostgreSQL) | 1 |
| 2. | Аналитик (построение аналитических отчётов, работа с БД) | Уверенное знание СУБД и логики сложных запросов, опыт составления аналитических отчётов. | 1 |

**4. Контактная информация производителя ПО и технической поддержки**

## 4.1 Контактная информация производителя

ООО «ПИКС Роботикс»

Юр. Адрес: Территория Инновационного Центра Сколково, улица Нобеля, дом 5, Москва, 121205. ИНН: 9731050726 ОГРН: 1197746528715

Сайт: [https://pix.ru/](https://pixrpa.ru/)

E-mail: [info@pix.ru](mailto:info@pixrpa.ru)

Телефон: +7 (495) 215-04-81

## 4.2 Контактная информация технической поддержки

Сайт: <https://pix.ru>

E-mail: [help@pix.ru](mailto:help@pixrpa.ru)