

Утверждено

_____ О.С. Васютин

“ _____ ” _____ 2022 г.

**Описание процессов,
обеспечивающих
поддержание
жизненного цикла
программного обеспечения
QБуст**

Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения QБуст.....	3
Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения Сервиса.....	4
Информация о персонале.....	5
Фактический адрес разработки ПО	5
Фактический адрес сопровождения ПО.....	5

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения QБуст

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) QБуст (далее –Сервис) осуществляется за счет сопровождения Сервиса (включает проведение модернизаций – добавления новых переменных и наборов переменных по заявкам Заказчиков, консультации по вопросам интеграции с Сервисом, проведение интеграции со стороны Сервиса, поддержание работоспособности сервиса в режиме 24/7, включая оперативное восстановление после сбоев).

Сопровождение Сервиса необходимо для обеспечения:

- поддержания процента бесперебойной работы сервиса не ниже 99.97%.
- поддержания корректности работы Сервиса.

Обозначенные цели достигаются путем:

- консультирования пользователей Сервиса по вопросам эксплуатации (по телефону или электронной почте);
- проведение оптимизаций и улучшений программной и инфраструктурной частей Сервиса;
- обеспечение Заказчиков доступами к новым версиям Сервиса по мере их выхода;
- обеспечение Заказчиков изменениями и дополнениями к документации по использованию Сервиса;
- устранение ошибок в случае их обнаружения.

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения Сервиса

1. Техническая поддержка пользователей Сервиса по вопросам интеграции и эксплуатации выполняется по телефону +7 (495) 721-36-30 или электронной почте support@qiwilab.ru. Заявки по сбоям и проблемам в работе Сервиса принимаются в режиме 24/7 и обрабатываются в течение 1 часа.

В рамках технической поддержки Сервиса оказываются следующие услуги:

- помощь в подключении/интеграции к Сервису;
- консультации по особенностям работы Сервиса и предоставляемому набору данных;
- помощь в эксплуатации Сервиса;
- предоставление актуальной документации по настройке/работе Сервиса.
- настройка защищенного канала связи (Virtual Private Network);

2. Проведение модификации Сервиса в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Сервисом, а также по заявкам Заказчиков.

В рамках модификации Сервиса оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчиков на внесение изменений и дополнений в Сервис;
- согласование с заказчиками возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в заявке;
- модификация Сервиса по заявкам Заказчика;
- выявление и исправление ошибок в функционировании Сервиса;
- модификация Сервиса в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов.

Информация о персонале

Для обеспечения разработки и сопровождения Сервиса требуются:

- программист – аналитик в количестве 3 ставок:
 - знание статистики, основных моделей и методов машинного обучения
 - опыт программирования на Python
 - опыт работы с системами управления версиями кода Git, Gerrit
 - Опыт работы с Oracle, Vertica, Apache Spark, Hadoop – на уровне написания базовых.
 - Знание теории вероятностей, математической статистики и базовых методов оптимизации.
 - Продвинутый пользователь Excel, power pivot, Jira, confluence.
- программист в количестве 1 ставки:
 - Образование: высшее.
 - Опыт от 3 лет решения реальных бизнес-задач в области сбора, хранения и анализа данных с использованием двух и более языков: Java, Scala, Python, PL/SQL, pgPL/SQL. Опыт от 2 лет работы с базами данных, уверенное знание SQL. Опыт от 1 года работы со стеком BigData: Hadoop, Spark, Airflow.

Фактический адрес разработки ПО

127030, Москва г, ул Сущёвская, д. 27, стр. 2, офис 191, помещ. 3/3/3

Фактический адрес сопровождения ПО

1127030, Москва г, ул Сущёвская, д. 27, стр. 2, офис 191, помещ. 3/3/3