

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе устранение
неисправностей и совершенствование, а также
информацию о персонале, необходимом для
обеспечения такой поддержки

программного обеспечения

«Epsilon Workspace»

Москва – 2024

Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки	1
1. Термины и определения.....	3
2. Общие сведения	4
3. Процессы жизненного цикла программного обеспечения.....	5
3.1. Разработка	5
3.2. Система управления версиями исходного кода	5
4. Процессы гарантийного обслуживания, модернизации и сопровождения.....	6
4.1. Техническое сопровождение	6
4.2. Гарантийное обслуживание	7
4.3. Модернизация	7
5. Совершенствование программного обеспечения	8
6. Требования к персоналу	9
7. Контактная информация.....	10

1. Термины и определения

Термин	Определение
ПО Epsilon Workspace	Программное обеспечение, разработанное компанией ООО «Эпсилон Метрикс», предназначенное для работы с геопространственными данными.
ТЗ	Техническое задание на разработку программного продукта.
Администратор ПО Epsilon Workspace	Специалист, ответственный за установку, настройку и поддержание работоспособности ПО Epsilon Workspace.
СУБД PostgreSQL	Система управления базами данных, используемая в ПО Epsilon Workspace.
Docker	Платформа для разработки, доставки и запуска приложений в контейнерах.
API	Программный интерфейс приложения, позволяющий разработчикам взаимодействовать с программой или платформой.
Техническое сопровождение	Процесс предоставления ответов на запросы пользователей в части использования ПО и особенностей работы с данными системы.
Гарантийное обслуживание	Процесс устранения ошибок и недостатков в ПО в течение определенного периода после покупки.
Модернизация	Процесс улучшения и обновления программного продукта в соответствии с требованиями заказчика.
Веб-интерфейс	Графический интерфейс, доступный через веб-браузер, для взаимодействия с программой или платформой.
Репозиторий кода	Место хранения исходного кода программного продукта, обычно используется для управления версиями и совместной работы.
Git	Распределенная система управления версиями исходного кода.
Контейнеризация	Технология, позволяющая упаковать приложение и все его зависимости в контейнер, что обеспечивает консистентность при развертывании.

2. Общие сведения

ПО Epsilon Workspace представляет собой программное обеспечение, разработанное компанией ООО «Эпсилон Метрикс», специализирующееся на работе с разнородными данными. Программа обеспечивает интуитивно понятный интерфейс для загрузки, анализа и представления данных, обеспечивая высокую производительность и надежность.

Основные характеристики и возможности ПО Epsilon Workspace:

- Работа с данными из различных источников.
- Интеграция с СУБД PostgreSQL, обеспечивающая надежное и быстрое хранение данных.
- Возможность использования системы контейнеризации Docker для гибкости развертывания и масштабирования.
- Поддержка API для интеграции с другими программными продуктами и разработки собственных приложений на базе Epsilon Workspace.

Компания ООО «Эпсилон Метрикс» предоставляет полный комплекс услуг по внедрению, настройке, техническому сопровождению и обучению работе с ПО Epsilon Workspace. Каждый этап разработки и эксплуатации программы сопровождается детальной документацией, что обеспечивает прозрачность и понимание процессов со стороны заказчика.

При разработке ПО Epsilon Workspace основное внимание уделялось удобству и интуитивности интерфейса, что делает программу доступной как для профессионалов в области анализа данных, так и для пользователей без специализированных навыков.

3. Процессы жизненного цикла программного обеспечения

3.1. Разработка

В ходе создания программного продукта, были выполнены следующие задачи:

- разработка и согласование ТЗ проекта;
- согласование пользовательского интерфейса ПО;
- согласование структуры ПО, включая применяемые архитектурные решения;
- разработка исходного кода ПО, компиляция и проведение тестирования программных модулей;
- разработка программной документации;
- проведение комплексного тестирования и устранения замечаний;
- проведение пилотных испытаний в составе платформы с привлечением сторонних организаций;
- корректировка программной документации, устранение замечаний;
- проведение приемочных испытаний на ПО Epsilon Workspace.

В процессе разработки было задействовано:

- один ведущий разработчик программного обеспечения;
- один разработчик программного обеспечения.

Разработка ПО Epsilon Workspace осуществлялась в офисе ООО «Эпсилон Метрикс», расположенном по адресу: 119021, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 5, стр. 1, к. Б-507, ООО «Эпсилон Метрикс».

Адрес электронной почты для связи с разработчиками Программы:

support@epsilonmetrics.ru

Фактический почтовый адрес: 119021, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 5, стр. 1, к. Б-507, ООО «Эпсилон Метрикс».

3.2. Система управления версиями исходного кода

В процессе разработки ПО в качестве распределенной системы управления версиями исходного кода используется инструмент Git, программное обеспечение, свободно распространяемое на условиях универсальной общедоступной лицензии GNU версии 2, с размещением репозитория кода на ресурсах ООО «Эпсилон Метрикс».

4. Процессы гарантийного обслуживания, модернизации и сопровождения

Целью процесса поддержки ПО Epsilon Workspace заключается в обеспечении гарантии качества оказанных услуг по договору, в рамках которого пользователем были получены права на использование экземпляра программного обеспечения.

Процесс поддержки продукта, в зависимости от условий заключенного договора, может включать в себя:

- Техническое сопровождение;
- Гарантийное обслуживание;
- Модернизацию ПО Epsilon Workspace.

Режим работы службы поддержки - с 9:00 до 18:00 MSK в рабочие дни, в соответствии с утвержденным производственным календарем Российской Федерации на текущий год.

Запросы пользователей в связи с поддержкой ПО Epsilon Workspace могут быть направлены, как в электронной форме на адрес службы технической поддержки, так и с помощью веб-интерфейса на сайте: <https://epsilonmetrics.ru/feedback/>.

Адрес электронной почты для связи со службой поддержки:

support@epsilonmetrics.ru

Фактический почтовый адрес: 119021, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 5, стр. 1, к. Б-507, ООО «Эпсилон Метрикс».

4.1. Техническое сопровождение

В процессе технического сопровождения задействован 1 разработчик программного обеспечения ООО «Эпсилон Метрикс».

Объем и регламент выполнения работ, обеспечиваемый компанией в связи с техническим сопровождением ПО, устанавливается условиями договора, в рамках которого пользователем был получен экземпляр Программы.

Как правило, процесс технического сопровождения включает в себя предоставление ответов на запросы пользователей в части использования ПО, а также в связи с особенностями работы с различными данными, загружаемыми в программный продукт в ходе его эксплуатации, без внесения изменений в функциональные характеристики и пользовательский интерфейс программного обеспечения.

4.2. Гарантийное обслуживание

В процессе гарантийного обслуживания задействован 1 ведущий разработчик программного обеспечения ООО «Эпсилон Метрикс».

Объем и регламент выполнения работ, обеспечиваемый компанией в связи с гарантийным обслуживанием ПО, устанавливается условиями договора, в рамках которого пользователем был получен экземпляр Программы.

Как правило, стандартным периодом гарантийного обслуживания на экземпляры ПО в соответствии с договорами, является период от 6 до 12 месяцев с даты предоставления продукта. В течение гарантийного периода, компанией за свой счет устраняются все ошибки и недостатки, выявленные пользователем в ходе эксплуатации Программы.

4.3. Модернизация

В процессе модернизации задействовано 1 ведущий разработчик и 1 разработчик программного обеспечения ООО «Эпсилон Метрикс».

Объем и регламент выполнения работ, обеспечиваемый компанией в связи с обязательствами по модернизации ПО в соответствии с требованиями заказчика, устанавливается условиями договора, в рамках которого пользователем был получен экземпляр Программы.

В процессе тестирования и эксплуатации программного обеспечения могут возникнуть сообщения о неисправности. В случае их возникновения необходимо осуществить процедуру передачи информации о характере ошибки в авторизованную сервисную службу компании ООО «Эпсилон Метрикс».

Устранение неисправностей и техническое обслуживание может осуществлять только квалифицированный персонал, а именно сотрудники авторизованной сервисной службы компании ООО «Эпсилон Метрикс».

Для оформления заявки на устранения неисправности необходимо перейти

по ссылке на сайт авторизованной сервисной службы ООО «Эпсилон Метрикс» и оставить заявку на электронную почту: support@epsilonmetrics.ru.

Так же заявку можно отправить с помощью веб-интерфейса на сайте: <https://epsilonmetrics.ru/feedback/>.

5. Совершенствование программного обеспечения

Совершенствование и модернизация программы происходит путем доработки интерфейса и внедрения новых функциональных возможностей. Команда ООО «Эпсилон Метрикс» работает над увеличением производительности программы, повышением эргономичности пользовательского интерфейса, минимизацией времени взаимодействия между клиентскими и серверными компонентами, а также перечнем форматов, протоколов и стандартов различных данных, поддерживаемых Epsilon Workspace. Фактическое улучшение всей программы отображается в виде изменения младших разрядов номера версии ПО с учетом доработок.

Общие пожелания, связанные с развитием продукта, могут быть направлены, как в электронной форме на адрес службы технической поддержки (см. раздел 7. Контактная информация).

ООО «Эпсилон Метрикс» оставляет за собой право использовать информацию, полученную от конечных пользователей Программы, а также результаты работ, осуществляемых в рамках предоставления технического сопровождения, гарантийного обслуживания и модернизации (см. раздел 4. Процессы настоящего документа) при совершенствовании ПО.

6. Требования к персоналу

К эксплуатации ПО Epsilon Workspace допускаются лица, ознакомившиеся с документацией Программы и имеющие практические навыки работы с указанным программным обеспечением.

Для эксплуатации ПО Epsilon Workspace может привлекаться, как штатный персонал Заказчика, так и привлеченные специалисты, имеющие соответствующую квалификацию.

Администратор ПО Epsilon Workspace должен иметь навыки:

- администрирования ОС семейства Linux;
- администрирования СУБД PostgreSQL;
- администрирования и работы с системой контейнеризации Docker.

Пользователи Программы могут быть двух типов:

- 1) Пользователи, обеспечивающие загрузку данных з различных источников посредством графического пользовательского интерфейса Программы;
- 2) Пользователи, использующие API программы при разработке других программных продуктов.

Пользователь Epsilon Workspace первого типа должен иметь навыки:

- работы с данными, включая понимание концепций работы различными типами данных;
- работы с современными интернет-браузерами, обеспечивающими доступ к веб-интерфейсу Программы;

Пользователь Epsilon Workspace второго типа должен иметь навыки:

- работы с данными, включая понимание концепций работы различными типами данных;
- работы с современными интернет-браузерами, обеспечивающими доступ к веб-интерфейсу Программы;
- работы с программными продуктами анализа данных, компонентами и/или библиотеками.

7. Контактная информация

Для связи с ООО «Эпсилон Метрикс» в связи с ПО Epsilon Workspace следует использовать следующую контактную информацию:

Адрес электронной почты: support@epsilonmetrics.ru

Веб-интерфейс на сайте: <https://epsilonmetrics.ru/feedback/>