

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки**

**Содержание:**

[**Поддержание жизненного цикла программного обеспечения…………………………………………………1**](#_heading=h.5omlixa76759)

[**Описание технической инфраструктуры…..………………………………………………………………….....1**](#_heading=h.qp0hh0lidfdh)

[**Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения……………**](#_heading=h.fmboqpirxpkl)**3**

[**Техническая поддержка…………………………………………………………………………………………….**](#_heading=h.lz8q242cqfm)**5**

[**Процесс разработки ПО…………………………………………………………………………………………….**](#_heading=h.x330q83au9ra)**6**

[**Дорожная карта развития………………………………………………………………………………………….**](#_heading=h.voxplxkdg2)**8**

[**Совершенствование программного обеспечения ООО «Рокет Ворк»………………………………………..**](#_heading=h.sisvbx4grpb)**9**

# **Аннотация:**

Сервис Рокет Ворк предназначен для обеспечения электронного документооборота и расчетов Заказчика с Исполнителями за реально выполненные ими Задания (сделки). Расчеты с Исполнителями на платформе возможны только в случае, если обеими сторонами подписаны документы, являющиеся основанием для проведения платежа в соответствии с законодательством Российской Федерации.

# **Поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения ООО «Рокет Ворк» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам пользователей. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

* помощь с регистрацией на электронном сервисе «Рокет Ворк»
* помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО
* предоставление отчетной документации
* пояснение функционала новых модулей ПО
* общая консультация по работе с ПО

# **Описание технической инфраструктуры:**

1. Языки программирования - Backend - Ruby on rails, Web – React (JavaScript)

2. Используемая платформа разработки - Ruby On Rails

3. Используемые сторонние компоненты ПО - gem

gem 'rails', '~> 6.0.0'

gem 'aasm'

gem 'active\_interaction', '~> 3.7'

gem 'axlsx'

gem 'bcrypt', '~> 3.1.7'

gem 'blueprinter'

gem 'bootsnap', '>= 1.4.2', require: false

gem 'combine\_pdf'

gem 'data\_migrate'

gem 'devise'

gem 'rqrcode', '~> 2.0'

gem 'searchlight'

gem 'dry-initializer'

gem 'dry-monads'

gem 'dry-struct'

gem 'elasticsearch-model', '~> 7'

gem 'elasticsearch-rails', '~> 7'

gem 'faraday'

gem 'faraday\_middleware'

gem 'jsonb\_accessor', '~> 1'

gem 'forseti\_pdf', github: 'rrebellion/forseti\_pdf'

gem 'http'

gem 'jira-ruby'

gem 'jwt'

gem 'kaminari'

gem 'lograge'

gem 'oj'

gem 'ougai'

gem 'petrovich'

gem 'pg', '1.1.4'

gem 'protobuf'

gem 'pry-rails'

gem 'puma', '~> 3.11'

gem 'rabl'

gem 'require\_all'

gem 'rocketbank\_payouts\_sdk\_ruby',

github: 'rrebellion/rocketbank\_payouts\_sdk\_ruby'

gem 'ru\_propisju'

gem 'russian'

gem 'rswag-api'

gem 'rswag-ui'

gem 'sentry-raven'

gem 'spreadsheet'

gem 'redis-namespace', '~> 1.8'

gem 'sidekiq', '~> 6.1.2'

gem 'sneakers',

github: 'jondot/sneakers',

ref: '7a972d22a58de8a261a738d9a1e5fb51f9608ede'

gem 'store\_model'

gem 'vahter\_client', github: 'rrebellion/vahter\_client'

gem 'ruby-kafka'

gem 'virtus'

gem 'appsignal'

gem 'aws-sdk-sqs', '~> 1.36'

gem 'shoryuken', '~> 5.1'

gem 'config', '~> 2.2', '>= 2.2.1'

gem 'aws-sdk-s3', '~> 1.88', require: false

group :development, :test do

gem 'awesome\_print'

gem 'byebug', platforms: %i[mri mingw x64\_mingw]

gem 'dox', '1.2.0'

gem 'rspec-rails'

gem 'rswag-specs'

end

group :development, :test, :staging do

gem 'ffaker'

gem 'faker-russian'

gem 'factory\_bot\_rails'

end

group :development do

gem 'listen', '>= 3.0.5', '< 3.2'

gem 'missile', github: 'rrebellion/missile'

gem 'rubocop', '~> 1.3'

gem 'rubocop-performance', '~> 1.8', '>= 1.8.1'

gem 'rubocop-rails', '~> 2.8', '>= 2.8.1'

gem 'spring'

gem 'spring-watcher-listen', '~> 2.0.0'

gem 'guard-rspec', '~> 4.7', '>= 4.7.3', require: false

end

group :test do

gem 'rspec-sidekiq'

gem 'mock\_redis'

gem 'simplecov', require: false

gem 'timecop'

gem 'webmock'

gem 'query\_count'

# **Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения, могут быть исправлены следующими способами:

* Массовое автоматическое обновление компонентов ПО
* Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя по каналу технической поддержки

Регламент устранения неисправностей по запросу пользователя по каналу технической поддержки:

1. **Регламент устранения неисправностей по запросу пользователя по каналу технической поддержки:**

**4.1. Формирование заявки в техподдержку**

При поступлении обращения в каналы связи технической поддержки (телефон, чат, электронная почта) заводится Заявка с порядковым номером, приоритетом и описанием. Регистрацию обращений выполняют специалисты 1-й линии технической поддержки (за исключением случаев выявления проблем инженерами других линий

**4.2. Обработка заявки**

В процессе оформления заявки по обращению, специалисты заводят данные об авторе заявки, сути обращения автора заявки в техническую поддержку, наименование ресурсов, которые задействованы у заявителя. Определяет категорию обращения, и исходя из этого принимает решение о выполнении заявки своими силами или эскалации её на уровень инженеров 2-й линии технической поддержки.

Специалист 1-й линии выполняет работы по обращениям и инцидентам всеми доступными ему силами и средствами (собственные навыки, консультации с другими сотрудниками IT инфраструктуры, знания, получаемые из иных компетентных источников). О ходе работ и способах решения проблемы, делает соответствующие примечания в комментарии. После выполнения работ по обращению и уточнения у заявителя, решена ли задача по обращению, заявка переводится в статус «решена». Если заявитель подтверждает, заявка считается не «решённой», а «закрытой». Инцидент или обращение, так же после этого считается закрытым.

**4.3. Эскалация заявки**

Эскалация заявки с 1-й линии технической поддержки на вторую происходит в следующих случаях:

Для выполнения заявки требуются доступы к обслуживаемому ресурсу, которых нет у специалистов 1-й линии технической поддержки

Для выполнения заявки требуется более высокий уровень компетенции, чем есть у специалистов 1-й линии ТП, для решения заявки согласно SLA (Функциональная эскалация- решение о ней принимается более высоким уровнем по запросу более низкого (2-я линия забирает заявку, с которой не справляется 1-я)

# **Техническая поддержка**

Для оказания технической поддержки ПО выделен единый номер технической поддержки +7 (499) 460-44-57.

Также пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [help@rocketwork.ru](mailto:help@rocketwork.ru) или на порталах технической поддержки, расположенных по адресам адресу <https://help.rocketwork.ru/> , <https://app.rocketwork.ru/>

Поддержка работает в рабочие дни (понедельник-пятница) с 10 по 19 часов (московское время).

## **5.1. Информация о персонале**

Обеспечение поддержки продукта осуществляется силами сотрудников Отдела поддержки клиентов и сотрудниками Отдела разработки.  
Поддержку клиентов оказывают 7 человек (включая Руководителя отдела)

В процессе разработки задействованы следующие специалисты:

* Backend разработчики (специализация Ruby on rails) – 4 единицы (1 tech lead, 2 senior, 1 middle)
* Frontend разработчики (специализация React (JavaScript)) – 2 единицы (1 senior, 1 middle)
* Mobile (Android) (специализация Kotlin) – 2 единицы (1 senior, 1 middle)
* Mobile (iOS) (специализация Swift) – 2 единицы (2 senior)
* DevOps – 1 единица

| **ФИО** | **Должность/Подразделение** | **Образование** | **Специальность** |
| --- | --- | --- | --- |
| Шафигин Ильяс Газинурович | Ведущий мобильный разработчик Андроид / Отдел мобильной разработки | Высшее, ФГАОУ ВО "Южно-Уральский государственный университет (национальный исследовательский университет)" г.Челябинск | Радиоэлектронные системы и комплексы |
| Ильичев Виктор Павлович | Старший администратор / Отдел девопс | Среднее, ГОУ СПО "Тюменский государственный колледж связи, информатики и управления | Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем |
| Чичев Максим Игоревич | Разработчик / Отдел бэкенд разработки | Высшее, Московский Институт Инженеров Транспорта (Московский Государственный Университет Путей Сообщения) | Экономика |
| Бурдаев Евгений Владиславович - | CTO / ИП | Высшее, НИУ ВШЭ, Факультет Компьютерных Наук | Программный Инженер |
| Медведев Кирилл Викторович | IOS developer / ИП | Неоконченное высшее, МАДИ | Логистика и управление цепями поставок |
| Медведев Максим Викторович | IOS developer / СМЗ | Высшее, ГОУ ВПО Московский Государственный Университет Сервиса | Экономист |
| Щекин Никита Александрович | Front-end разработчик / ИП | Высшее, Тольяттинский Государственный Университет  Конструкторско-технологическое обеспечение машиностроительных производств | Инженер |
| Рогачев Андрей Васильевич | Front-end разработчик / ИП | Высшее, Волжский университет имени В. Н. Татищева | Инженер |
| Григорьев Дмитрий Геннадьевич | Front-end разработчик / ИП | Высшее, ЧГУ им.Ульянова | Вычислительные машины комплексы системы и сети |
| Елушев Сергей Николаевич | Ведущий разработчик / ИП | Высшее, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования “Ульяновский государственный технический университет” | Программная инженерия |

## **5.2. Фактический адрес размещения разработчиков**

Отдел разработки находится по месту регистрации организации, а именно 107140, Москва г, 3-й Красносельский пер, дом 19, строение 13, пом.V, ком 1

## **5.3. Фактический адрес размещения службы поддержки**

Отдел поддержки клиентов находится по месту регистрации организации, а именно 107140, Москва г, 3-й Красносельский пер, дом 19, строение 13, пом.V, ком 1

## **5.4. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки**

Инфраструктура децентрализована, размещается в ДЦ Яндекс.Облако. ДЦ расположены в Московской области.

# **Процесс разработки ПО**

Внедрение функциональности в ПО происходит итеративно в рамках полного цикла.

Каждая итерация представляет из себя следующее:

* Разработчик получает описанное ТЗ от команды аналитиков и берет его в работу.
* Далее реализованный функционал подвергается тестированию в специально подготовленной для этого среде на отдельном стенде (staging)
* В случае обнаружения дефектов разработчик вносит необходимые правки и после внесения доработок функционал вновь подвергается тестированию до полного избавления от дефектов.
* После проведения тестовых испытаний ПО выпускается. В случае с мобильными платформами происходит выпуск в App Store и Google Play Market.
* В случае серверного ПО собирается Docker-образ и запускается на удаленном сервере в облачной среде (Яндекс.Облако)

# **Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки**

Инфраструктура децентрализована, размещается в ДЦ Яндекс.Облако. ДЦ расположены в Московской области.

# **Дорожная карта развития**

План развития продукта предусматривает следующие функциональные возможности:

| Кредитование заказчика в Рокет Ворк при кассовом разрыве (с привлечение партнерских финансовых организаций) | апрель 2022 |
| --- | --- |
| Авансирование исполнителей по незавершенным сделкам | апрель 2022 |
| Полный редизайн мобильного приложения Рокет Ворк с расширеннием функционала | май 2022 |
| Реализация реферальной программы для заказчиков | май 2022 |
| Реализация сделок физик-физик в Рокет Ворк | июнь 2022 |
| Реализация сделок юрик-юрик в Рокет Ворк | июль 2022 |
| Расширенная проверка данных исполнителей перед заключение сделки | июль 2022 |
| Расширение функционала поддержки клиентов (новый встроенный чат) | август 2022 |
| Новые тарифные опции (выбор тарифного плана для заказчика) | сентябрь 2022 |
| Выпуск мобильного приложения Рокет Ворк для заказчиков (в дополнение к веб личному кабинету) | октябрь-декабрь 2022 |

# **Совершенствование программного обеспечения ООО «Рокет Ворк».**

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программного обеспечения, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на почту технической поддержки по адресу [help@rocketwork.ru](mailto:help@rocketwork.ru)

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программное обеспечение будут внесены соответствующие изменения.