

## **Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения «Судебный Робот»**

В этом документе указаны сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения «Судебный Робот» (далее — Программа), а также информация о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Программы, программное обеспечение, необходимое для функционирования Программы, и язык программирования, на котором написана Программа.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Программы.

### **Оглавление**

1. Общие сведения .....	2
2. Поддержание жизненного цикла программы .....	2
3. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	4

## **1. Общие сведения**

### **1.1 Наименование Программы**

Наименование Программы — «Судебный Робот». Программа предназначена коллекторским агентствам, производящим взыскание задолженности с клиентов, для автоматизации проверки портфелей обезличенных реестров.

### **1.2 Состав программных средств**

Для функционирования Программы должны быть соблюдены следующие минимальные требования к инфраструктуре:

Минимальная конфигурация: ПК на базе процессора Intel x86 или AMD 64, ОС Windows 7 и выше / Linux / macOS, 21.9 Мб HDD.

### **1.3 Язык программирования**

Языком программирования для Программы является Python версии 3.9.

## **2. Поддержание жизненного цикла программы**

### **2.1 Сопровождение Программы по собственному плану и по заявкам заказчиков**

Жизненный цикл Программы поддерживается за счет сопровождения Программы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчиков.

### **2.2 Назначение сопровождения Программы**

Сопровождение Программы позволяет:

- исключить возможность простоя в работе из-за невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки пользователей Программы и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Программы и дальнейшего развития её функционала.

### **2.3 Процессы сопровождения Программы**

Для сопровождения Программы предусмотрены следующие сервисные процессы:

- обеспечение клиентов новыми версиями Программы по мере их появления;
- обеспечение клиентов изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в работе Программы в случае их выявления.

### **2.4 Техническая поддержка пользователей**

По вопросам использования, инцидентов или работы Программы можно обратиться по контактам, указанным на сайте компании.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в интеграции Программы;
- помощь в адаптации к обновлениям Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем из-за некорректной установки обновления Программы.

## **2.5 Устранение неисправностей, возникших в ходе эксплуатации программы**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программы, могут быть исправлены двумя способами:

- путем автоматического обновления компонентов программы;
- путем подключения специалиста технической поддержки по запросу конкретного пользователя.

В случае возникновения неисправностей в программе, либо возникновения необходимости в ее доработке, заказчик (Клиент программы) направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему, суть запроса (описание возникшей неисправности), по мере возможности – скриншот экрана, на котором отображается возникшая проблема (сбой).

Заказчик (Клиент программы) может направить запросы следующих типов:

- запрос в связи с наличием инцидента – сбоя, произошедшего в системе конкретного заказчика (Клиента программы);
- запрос в связи с наличием проблемы – сбоя, повлекшего остановку или потерю работоспособности программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программы.

Запросы могут быть направлены посредством электронной почты на электронный адрес: [info@creditdata.ru](mailto:info@creditdata.ru). Разработчик обеспечивает приемку и регистрацию всех запросов, поступивших от заказчиков (Клиентов программы) и связанных с функционированием программы. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запросов и используется для всех коммуникаций, связанных с выполнением работ по запросу. После выполнения запроса Разработчик переводит запрос в статус «Обработано», при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации недостаточно для выполнения запроса.

## **2.6 Совершенствование программы**

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, обновляется интерфейс. Заказчик (Клиент программы) может самостоятельно повлиять на

совершенствование программы путем направления предложений по совершенствованию программы на электронную почту Разработчика на электронный адрес: [info@creditdata.ru](mailto:info@creditdata.ru).

Разработчик рассматривает поступившие предложения и в случае признания их перспективности, вносит соответствующие изменения в Программу.

### **3. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию программы**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Программы;
- знание особенностей работы с Программой;
- навык работы с инструментами доставки и запуска контейнерных приложений Docker.

Создание, изменения, модернизация Программы осуществляются силами специалистов ООО «Кредит Дата».

Коллектив разработчиков обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программы, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Программы.