

03

**Содержание процессов,  
обеспечивающих  
поддержание жизненного  
цикла**

**HRTech**

Future of Work

Программный продукт был разработан командой, состоящей из 14 специалистов различного профиля.

В основу решения легла работа аналитического подразделения ООО «Системы корпоративной аналитики» (далее – Общество), исследующего методы оптимизации подбора и найма вахтового персонала.

Разработка осуществлялась разработчиками посредством обновления, рефакторинга и версирования основного ядра Системы и включала в себя:

- анализ требований;
- разработку архитектуры;
- кодирование;
- тестирование и отладку;
- документирование.

При разработке программного обеспечения предпочтение отдавалось наиболее современным программным методологиям для максимально удобной интеграции с источниками информации и максимально эффективной обработки собранных данных.

## **СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

Сопровождение программного продукта «HRTech» включает в себя:

- администрирование;
- техническую поддержку;
- совершенствование программного обеспечения.

Совершенствование программного обеспечения может быть инициировано:

- командой проекта, заинтересованной в реализации проекта по развитию ранее разработанного программного обеспечения;

- Заказчиком Общества, заинтересованным в реализации проекта по разработке программного обеспечения с использованием существующих наработок Общества.

## ЛИНИИ ПОДДЕРЖКИ

№	Наименование услуги	Время предоставления	Объем услуг
1	Прием обращений от пользователей через направление заявки на e-mail или в мессенджер	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
2	Прием обращений от пользователей через обращение по номеру телефона	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
3	Консультация пользователей по работе с программным обеспечением	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
4	Прием, контроль и решение инцидентов	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
5	Мониторинг и поддержание работоспособности Системы	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
6	Совершенствование программного обеспечения	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
7	Ведение пользовательской документации	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	Не ограничен
8	Плановые или срочные регламентные работы	С 09:00 до 18:00 в рабочие дни	В рамках объема плановых и срочных релизов

Сопровождение программного продукта «HRTech» условно делится на уровни.

**Первая линия поддержки** – команда специалистов, отвечающая за:

- регистрацию входящих запросов;
- обработку запросов;
- контакт с пользователем для предоставления консультаций по работе с программным обеспечением или решения проблемы, не требующей привлечения специалистов второй линии.

Первая линия поддержки обладает хорошими коммуникативными навыками и набором знаний, необходимым для классификации фиксируемых обращений и решения стандартных пользовательских задач.

**Вторая линия поддержки** – команда специалистов, решающая проблемы, требующие наличия базовых компетенций в области IT, а также выполняющая еженедельное резервное копирование баз данных, проверку их целостности и оперативное определение готовности компонентов Системы к выполнению своих функций, включая:

- контроль доступности сервисов;
- отслеживание критических изменений версий API внешних сервисов – источников информации для оперативного внесения изменений;

- контроль исполнения обязательств по оплате услуг внешних сервисов, предоставляющих информацию на коммерческой основе и др.

**Третья линия поддержки** – команда специалистов, участвующая в решении наиболее сложных проблем, с которыми столкнулись специалисты первой и второй линий.

**Четвертая линия поддержки** – команда специалистов, отвечающая за совершенствование программного обеспечения и внесение соответствующих изменений в документацию.

Третья и четвертая линии поддержки представлены специалистами, имеющими глубокие знания предметных областей.

Разделение на линии условно. Например, и третья и четвертая линии могут отвечать за разработку.

## **ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ**

Для обеспечения работы обозначенных линий поддержки необходима команда специалистов, штатное расписание которой включает в себя:

<b>№</b>	<b>Наименование должности</b>	<b>Функциональные обязанности</b>	<b>Требуемое количество, чел.</b>
1	DevOps-инженер	поддержание работоспособности инфраструктуры	1
2	Инженер-программист NodeJS	совершенствование программного обеспечения и поддержание кода в актуальном состоянии	2
3	Программист vue.js	реализация пользовательской части функционала	1
4	Администратор баз данных PostgreSQL и Redis	мониторинг и поддержание целостности базы данных	1
5	Оператор	прием обращений от пользователей	1
6	Менеджер проекта	управление жизненным циклом продукта	1

## **СВЯЗЬ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКОЙ**

Пользователи Системы могут круглосуточно направлять запросы службе технической поддержки по следующим каналам связи:

- электронный адрес: info@tech-hr.ru;
- номер телефона: +7 (981) 231-68-09 (привязан мессенджер Telegram);
- почтовый адрес: 196084, г. Санкт-Петербург, ул. Новорощинская, д. 4, лит. А, часть пом. 1-Н №717, офис 1128-2.