



ООО «ЭЛСЕРВИС»

Программа IT SHOP TG  
Описание жизненного цикла

Листов 8



## **Аннотация**

Данный документ содержит описание жизненного цикла программы IT SHOP TG.



## Содержание

### Оглавление

1. Процессы разработки.....	4
2. Устранение неисправностей.....	6
3. Сведения о персонале организации, осуществляющей совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку .....	6



## **1. Процессы разработки**

Ниже приведены процессы разработки программы IT SHOP TG. Все процессы проходят на территории Российской Федерации:

- Проектирование;
- Разработка ПО;
- Тестирование;
- Приобретение;
- Поставка;
- Эксплуатация;
- Документирование;
- Обучение и квалификация персонала;
- Поддержка версий и доработка;
- Устранение сбойных ситуаций.

### **1.1.Проектирование**

Проектирование – принятие ключевых проектных решений относительно внутреннего устройства системы и ее технических интерфейсов.

Программа IT SHOP TG построена с использованием следующих технологий и компонентов:

Клиентская часть (само веб-приложение) разработано на стэке: Vue.js, jQuery, JavaScript, HTML5, CSS3.

Серверная часть: отправка и получение данных происходит посредством RESTfull API.

Административная панель управления: PHP7, JavaScript, MariaDB, HTML, CSS.

Архитектура системы и приложения имеет закрытый исходный код и не находится в открытом доступе для скачивания, в отличие от других Open Source систем, поэтому взлом сводится к минимуму.

### **1.2.Разработка ПО**

Разработка программы IT SHOP TG представляет собой процессы превращения концепции в реальный продукт.

Ниже приведено описание этапов разработки программы IT SHOP TG:

1. Разработка технического задания на внедрение программы с учетом пожеланий заказчика.



2. Регистрация бота в Телеграм, через который будет работать готовое приложение;
3. Разработка приложения и размещение его на хостинге. Приложение доступно также по обычной ссылке и имеет возможность попадать в поисковую выдачу при определенных запросах, как и обычный сайт;
4. Разворачивание на хостинге базу данных (БД) и административную панель управления. Подключение к приложению для синхронизации данных;
5. Передача бота и приложения заказчику.

### **1.3.Тестирование**

Тестирование программы IT SHOP TG представляет собой процесс проверки и оценки работы программы для выявления ошибок, дефектов и несоответствий заявленным требованиям.

### **1.4.Приобретение**

После заключения договора с заказчиком осуществляется оплата и последующая передача комплекта программы IT SHOP TG.

### **1.5.Поставка**

В состав комплекта поставки программы IT SHOP TG входит:

- Система управления продажами (рассылки, чаты с клиентами, заявки, уведомления, чат-бот, контент, Stories, управление клиентами, дашборд, SEO, управление доступами, реферальная система).
- Встроенное приложение интернет-магазина внутри Телеграм;
- Сайт интернет-магазина;
- Конструктор чат-бота;
- Комплексная система по работе с клиентами.

### **1.6.Эксплуатация**

В процессе эксплуатации программа не требует специального обслуживания. При увеличении нагрузки на приложение может потребоваться увеличение серверных мощностей. Для этого необходимо обратиться к специалисту из команды разработки для получения обратной связи.

### **1.7. Документирование**

Совместно с программой IT SHOP TG разрабатывается комплект документации, в которой приведено описание работы программы IT SHOP TG. Документация выложена на сайте в разделе «Инструкции».



### **1.8.Обучение и квалификация персонала**

Для подготовки персонала к работе с программой и системой управления требуется проведение нескольких консультаций.

### **1.9.Поддержка версий и доработка**

Осуществляется поддержка версий программы IT SHOP TG и доработка для поддержания программы в актуальном состоянии, усовершенствование и модернизация программы, доработка и устранение замечаний, если они возникают в процессе эксплуатации программы IT SHOP TG.

#### **1.10. Устранение сбойных ситуаций**

Если в ходе эксплуатации программы IT SHOP TG возникают нештатные ситуации, то необходимо направить запрос с описанием проблемы специалисту из команды разработки для получения обратной связи: [https://t.me/it\\_market\\_tg\\_bot](https://t.me/it_market_tg_bot).

## **2. Устранение неисправностей**

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программы IT SHOP TG, совершенствование программы, информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Если в ходе эксплуатации программы IT SHOP TG возникают неисправности, то необходимо направить запрос специалисту из команды разработки для получения обратной связи: [https://t.me/it\\_market\\_tg\\_bot](https://t.me/it_market_tg_bot).

## **3. Сведения о персонале организации, осуществляющей совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку**

### **3.1.Фактические адреса**

Размещение инфраструктуры разработки осуществляется ООО «Бегет» по адресу: по адресу 195197, Санкт-Петербург, улица Жукова, д. 43, стр. 2.

Размещение разработчиков и службы поддержки осуществляется ООО «Элсервис» 194295, г. Санкт-Петербург, Поэтический бульвар, д. 2.

### **3.2.Сведения о персонале**

Модернизация и обновления программы IT SHOP TG осуществляется силами штатных сотрудников или разработчиками в соответствии с индивидуальным договором на доработку.

1. В случае выполнения модернизации и обновления силами сторонних разработчиков представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика.



Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также оговариваются сроки и стоимости работ.

Перечень Услуг (работ) по совершенствованию программы включает в себя:

- доработка функционала и корректировка программы, основанные на предложениях Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности программы по запросам и предложениям Заказчика;
- исправление некритичных ошибок, связанных с неудобством использования программы, но не влияющих на ее работоспособность.

2. Количество персонала и их компетенции, осуществляющих совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку (сопровождение программы):

Направление	Количество персонала	Компетенции
Backend разработчик	1	Знание языков, опыт работы с СУБД
Frontend разработчик	1	Опыт разработки и знание языков JavaScript, HTML5, CSS
Дизайнер	1	Опыт работы с Figma
DevOPS	1	Опыт установки, администрирования и настройки ПО
Технические писатели	1	Опыт разработки документации согласно ГОСТ
Тестировщики	1	Опыт проведения тестирования ПО

### 3.3. Контактная информация службы технической поддержки

Если в ходе эксплуатации программы IT SHOP TG возникают неисправности, то необходимо направить запрос специалисту из команды разработки для получения обратной связи: [https://t.me/it\\_market\\_tg\\_bot](https://t.me/it_market_tg_bot).

Время работы службы технической поддержки:

понедельник - пятница, с 09:00 - 19:00

При отправке запроса необходимо подробно описать проблемы, при необходимости предоставить скриншоты с ошибками.



В рамках технической поддержки программы IT SHOP TG оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке программы и администрировании;
- пояснения функциональных возможностей программы;
- использование программы;
- устранение ошибок в работе;
- прочие консультации, прямо или косвенно связанные с эксплуатацией программы.