

**Мобильное приложение «Автоматизация хронометражей»**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла**

г. Москва, 2024

## Содержание

1	Общие сведения	3
2	Процессы, обеспечивающие жизненный цикл	4
2.1	Создание приложения	4
2.2	Штатное функционирование приложения	5
2.3	Сопровождение приложения	6
2.4	Устранение неисправностей работы приложения	7
2.5	Совершенствование приложения	8
2.6	Техническая поддержка	9
2.7	Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку	10

## 1 Общие сведения

Фотография рабочего времени (далее ФРВ) — это вид наблюдения, при котором измеряют все без исключения затраты времени исполнителя за определенный период работы. В результате получают точный срез: чем именно и в течение какого времени занимался конкретный работник. Основное предназначение ФРВ — это выяснение точного бюджета времени работника, его анализ и оптимизация использования рабочего времени.

Основные функциональные возможности мобильного приложения (далее приложения):

- импорт и экспорт данных для заполнения и выгрузки шаблонов;
- отображение списка наблюдений и таймеров;
- отображение детальной информации каждого наблюдения и таймера;
- поиск, фильтрация, сортировка наблюдений и таймеров;
- назначение работнику или бригаде таймера работы;
- фиксация времени работы наблюдаемого работника или бригады с помощью запуска и завершения таймеров;
- формирование и сохранение данных наблюдения и мультимедийных данных;
- формирование Excel файла данными из наблюдения и ZIP-архива мультимедийными данными.

## 2 Процессы, обеспечивающие жизненный цикл

### Общее описание Жизненного цикла Системы

Жизненный цикл Системы состоит из нескольких этапов:

- Создание Системы – проектирование и разработка Системы, проверка ее работоспособности;

- Штатное функционирование Системы – доступность и функционирование заявленных компонент Системы в полном объеме и на заявленном уровне производительности;

- Сопровождение Системы – обеспечение штатного функционирования Системы и информационно-консультационной поддержки при эксплуатации Системы со стороны Компании;

- Устранение неисправностей работы Системы – взаимодействие Заказчика / Потребителя Системы и Компании для локализации неисправностей, возникших в Системе, а также устранение неисправностей;

- Совершенствование Системы – внесение дополнений и изменений в функциональность Системы по требованию Заказчика / Потребителя Системы, а также совершенствование алгоритмов для повышения их точности, внесение изменений в Систему для повышения уровня производительности или иные действия для улучшения функциональных или нефункциональных характеристик Системы.

### 2.1 Создание приложения

Причиной для создания мобильного приложения служит подтвержденная потребность создания приложения со стороны уполномоченных сотрудников Компании.

Для начала процессов создания приложения требуются:

- описанная задача на создание приложения, с указанием функциональных и нефункциональных требований, примеров

использования приложения с пояснением, какие задачи должно решить приложение, требования к качеству приложения;

- Техническое задание на создание приложения;
- согласование ресурсов, сроков и приоритета задачи на создание приложения (включение в план разработки).

Задача на создание приложения проходит анализ со стороны команды Компании, вовлеченную в разработку, осуществляется проектирование приложения, после чего начинается процесс разработки. В ходе процесса разработки приложения команда Компании с помощью соответствующего языка программирования создают компоненты приложения, которые должны работать друг с другом. После завершения разработки компонентов приложения они передаются на тестирование в команду QA, которая должна выполнить соответствующие этапы тестирования. В ходе тестирования необходимо проверить, что:

- компоненты приложения работают корректно согласно Техническому заданию по отдельности;
- компоненты приложения работают корректно согласно Техническому заданию совместно;
- при отдельной и совместной работе компонент приложения достигает установленных требований к качеству и выполняет функциональные и нефункциональные требования к Системе.

При удовлетворительном прохождении тестирования готовит комплект поставки, который включает в себя необходимые компоненты и библиотеки для установки приложения, а также документацию на него.

## 2.2 Штатное функционирование приложения

Перед началом работы с приложением в рамках Штатного функционирования необходимо выполнить шаги, описанные в Инструкции по установке.

Установка может выполняться специалистами Заказчика самостоятельно, либо для этих работ могут быть привлечены сотрудники Компании. Процессы в рамках Штатного функционирования приложения обеспечиваются Администратором на стороне Заказчика с помощью документации, полученной в комплекте поставки.

Функционирование приложения считается штатным, если запуск, эксплуатация и остановка выполняются в соответствии с функциями и документацией приложения.

### 2.3 Сопровождение приложения

Услуги по сопровождению приложения согласовываются в момент заключения договора с Заказчиком на передачу прав на использование приложения. В рамках Сопровождения приложения могут быть оказаны следующие услуги:

- предоставление разъяснений по назначению и функциональности различных компонентов приложения;
- консультирование по выбору клиентского аппаратного и программного обеспечения для обеспечения максимальной производительности приложения с учетом потребностей Заказчика;
- формирование стартовых шаблонов работников и таймеров;
- помощь в установке обновлений приложения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений;
- оказание поддержки пользователей при поиске и локализации возникших проблем, а также при снижении производительности приложения;
- предоставление актуальных материалов и документации по установке и работе приложения.

Процессы в рамках сопровождения приложения обеспечиваются группой поддержки Компании при содействии

оператора или иного уполномоченного сотрудника со стороны Заказчика. Обмен материалами, документацией, инструкциями, информационными сообщениями осуществляется с помощью каналов связи, которые включают в себя, но не ограничиваются следующим перечнем:

- телефон;
- корпоративные программы для обмена сообщениями;
- электронная почта.

#### 2.4 Устранение неисправностей работы приложения

Штатный порядок работы приложения определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой Компанией. Поддерживаемый приложением набор функций определяется требованиями технического задания, утвержденного Заказчиком.

Причинами для устранения неисправностей работы приложения включают в себя, но не ограничиваются следующим перечнем:

- появление ошибок приложения при работе в режиме Штатного функционирования приложения;
- недостижение заявленных параметров точности и/или производительности приложения;
- отклонения от остальных заявленных функциональных и нефункциональных характеристик приложения.

В случае возникновения инцидентов, пользователю приложения следует обратиться к Администратору. Администратор должен предпринять доступные для него действия для самостоятельного устранения неисправностей. Если самостоятельно устранить неисправность невозможно, то Администратор обращается в службу Технической Поддержки Компании. При обращении Администратору необходимо подготовить и предоставить следующую информацию:

- название организации, использующей Систему;
- версию и номер сборки приложения;
- подробное описание возникшей проблемы и действий, которые к ней привели или предшествовали возникновению проблемы;
- данные, при работе с которыми возникла ошибка (по возможности);
- список всех внесенных изменений (смена / обновление оборудования или операционной системы);
- текст сообщений об ошибках от приложения;
- снимки экрана с ошибками (по возможности).

При отсутствии данной информации процесс поиска решения проблемы затянется. При выявлении неисправностей, решение которых невозможно выполнить удаленно, решение проблемы может быть выполнено Инженерным отделом Компании. Если решить возникшую неисправность невозможно с помощью Инженерного отдела Компании, то иницируются процессы в рамках совершенствования приложения.

## 2.5 Совершенствование приложения

Причинами для совершенствования приложения могут быть:

### а) Запросы Заказчиков

- заявка от Заказчика на внесение изменений и дополнений в приложение для решения неисправности приложения;
- заявка от Заказчика на внесение изменений и дополнений в приложение для улучшения функциональных и нефункциональных характеристик.

### б) Работы в рамках планового развития приложения:

- выявление и устранение неисправностей / ошибок функционирования приложения;
- совершенствование алгоритмов работы;



- внесение дополнений и изменений в документацию приложения.

В рамках обработки запросов Заказчика выполняются следующие шаги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в приложение;

- анализ заявок со стороны Компании, проверка заявок со стороны Q&A (при необходимости в случае неисправности приложения);

- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;

- внесение изменений / дополнений в приложение по заявкам Заказчика со стороны Компании;

- проведение проверки приложения со стороны QA;

- подготовка комплекта поставки, включая обновление документации для отображения внесенных изменений;

- предоставление Заказчику новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Обработку запросов Заказчика осуществляет Техническая поддержка с последующей передачей заявок в профильные подразделения Компании.

## 2.6 Техническая поддержка

Пользователи приложения могут обратиться за технической поддержкой, направив возникающие вопросы **Гаврюченковой Анне Алексеевне** на адрес электронной почты [a.gavruchenkova@metalloinvest.com](mailto:a.gavruchenkova@metalloinvest.com) или по телефону **+7 926 237 1948**.

Количество сотрудников службы технической поддержки 3 (трое) человек.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: г. Москва, Рублевское шоссе, д. 28

Техническая поддержка оказывается только в случае:

- действия срока бесплатной технической поддержки или оплаты его продления;
- использования ПО с лицензионной продукцией;
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора.

#### **Техническая поддержка первого уровня**

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю Компанией. Она осуществляется по электронной почте или по телефону через портал поддержки в рабочее время.

#### **Техническая поддержка второго уровня**

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами Компании в рабочее время.

### **2.7 Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку**

Процессы в рамках штатного функционирования приложения обеспечиваются Администратором на стороне Заказчика с помощью документации, полученной в комплекте поставки.

Администратор должен иметь следующие знания и навыки:

- уровень владения персональным компьютером и мобильными устройствами: уверенный пользователь;
- знание функциональных возможностей приложения и особенностей работы, описанных в документации приложения;
- навыки установки, мониторинга работы и обновления приложения.

Для процессов в рамках сопровождения приложения, устранения неисправностей и совершенствования приложения:

а) Сотрудник Инженерного отдела, должен иметь следующие знания и навыки:

- высшее образование в области информационных технологий, техническое или иное образование, достаточное для, установки и администрирования программного обеспечения и выполнения обязанностей, описанных в должностной инструкции;

- знание функциональных возможностей приложения и особенностей работы;

- навыки установки, мониторинга работы и обновления программного обеспечения;

- умение работы с информационными системами и порталами для взаимодействия с командами Компании и Заказчиком.

б) Сотрудник Технической поддержки должен иметь следующие знания и навыки:

- высшее образование в области информационных технологий, техническое или иное образование, достаточное для осуществления функций, описанных в должностной инструкции сотрудника Технической поддержки;

- знание функциональных возможностей приложения и особенностей работы;

- навыки установки, мониторинга работы и обновления программного обеспечения на достаточном уровне для консультации клиентов;

- умение работы с информационными системами и порталами для взаимодействия с командами Компании и Заказчиком.