

Цифровая маркетинговая платформа ПэйТую

Жизненный цикл ПО

Автор: ООО «Пэйтую»

Дата создания: 21.03.2023

Содержание

1	Термины и сокращения	3
2	Введение	4
3	Поддержание жизненного цикла	5
3.1	Запуск проекта	6
3.2	Операционная деятельность в рамках проекта	8
	Коммерческая эксплуатация	8
3.2.1.	Операции сверок и взаиморасчетов	8
3.2.2.	Клиентская поддержка	8
3.3	Заказные доработки в рамках проекта	10
3.4	Техническая поддержка	10
3.4.1.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	10
4	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности	11
4.1	На стороне Заказчика	11
4.2	На стороне ООО «ПэйТью»	12

1 Термины и сокращения

Термин	Описание
Оператор платформы	Владелец системы, агрегирующий договоры и технологические стыки с другими участниками
Публишер	SaaS клиент, компания, использующая решение PAY2U для реализации собственных проектов лояльности в рамках своего основного Продукта
Партнер	Компания, размещающая свои предложения (оферы) на Платформе с целью предоставления их аудитории Публишеров

2 Введение

Данный документ описывает жизненный цикл программного обеспечения «Цифровая маркетинговая платформа ПэйТюЮ», разработанного ООО «Пэйтую».

3 Поддержание жизненного цикла

Жизненный цикл программного продукта состоит из следующих этапов:

- Запуск проекта
- Операционная деятельность в рамках проекта
- Заказные доработки в рамках проекта
- Техническая поддержка

“Цифровая маркетинговая платформа ПэйТуЮ” поставляется клиентам в виде веб-портала, и размещается на облачном хостинге ООО «Пэйтую».

Документация находится на сайте компании разработчика.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения “Цифровая маркетинговая платформа ПэйТуЮ” обеспечивается за счет выполнения технологических и операционных задач на этапе запуска платформы, предоставления услуг технической и клиентской поддержки на этапе коммерческой эксплуатации продукта, выполнения заказных доработок, планового обновления ПО.

3.1 Запуск проекта

На этапе запуска проекта выделяются следующие задачи:

№	Задача	Роль заказчика	Роль исполнителя	Специалист(ы) исполнителя
1	Согласование дизайн-макетов веб-приложения	<ul style="list-style-type: none"> • Передать требования к дизайн-макетам веб-приложения • Согласовать финальный дизайн веб-приложения 	<ul style="list-style-type: none"> • Адаптировать макеты под требования заказчика и представить на согласование • Выполнить необходимые доработки в веб-приложении 	Дизайнер Фронтенд-разработчик
2	Согласование партнерского наполнения на этапе запуска проекта (предложения, ставки)	<ul style="list-style-type: none"> • Согласовать список партнерских предложений на старт проекта 	<ul style="list-style-type: none"> • Настроить каталог партнерских предложений в соответствии с требованиями заказчика 	Партнерский менеджер
3	Согласование протокола информационного обмена о совершенных операциях пользователей	<ul style="list-style-type: none"> • Согласовать протокол информационного обмена 	<ul style="list-style-type: none"> • Выполнить необходимые настройки на платформе 	Бэкенд-разработчик
4	Приемо-сдаточные испытания	<ul style="list-style-type: none"> • Согласовать протокол приемо-сдаточных испытаний 	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечить проведение приемо-сдаточных испытаний 	Проектный менеджер
5	Публикация веб-приложения для конечных пользователей	<ul style="list-style-type: none"> • Интегрировать веб-приложение в мобильное приложение Android / iOS • Опубликовать обновление приложения 	<ul style="list-style-type: none"> • Передать заказчику необходимую информацию и документацию • Опубликовать финальную сборку веб-приложения 	Проектный менеджер Системный администратор

№	Задача	Роль заказчика	Роль исполнителя	Специалист(ы) исполнителя
6	Обучение сотрудников заказчика работе с Админ Консолью	<ul style="list-style-type: none">Выделить специалистов, которые будут управлять продуктом через админ-консоль	<ul style="list-style-type: none">Провести обучениеПредоставить документацию по работе системы	Партнерский менеджер

3.2 Операционная деятельность в рамках проекта

Коммерческая эксплуатация

В рамках коммерческой эксплуатации программного обеспечения выполняются следующие процедуры:

3.2.1. Операции сверок и взаиморасчетов

Сверки и взаиморасчеты происходят ежемесячно. Обмен документами происходит по электронной почте. Шаблоны актов сверок являются приложением к договору.

3.2.2. Клиентская поддержка

В рамках клиентской поддержки сотрудники ООО «ПэйТюЮ» решают проблемы клиентов заказчика.

Клиенты обращаются на первую линию поддержки Заказчика, а далее, если сотрудник Заказчика не смог ответить на клиентское обращение, то оно направляется по почте support@pay2u.ru для дальнейшего разбора. О результатах разбора клиентского обращения сотрудники ООО «ПэйТюЮ» сообщают в ответном электронном письме.

Типы обращений:

- Заказ/Кешбэк не отобразился в Истории
Возможные причины:
 - Клиент не делал переход из Витрины
 - Заказ не найден на API Партнера
 - Заказ найден на API Партнера, но не содержит нужных полей для загрузки
 - Неполадки на стыке с Партнером/Агрегатором
 - Задержка появления заказа на API Партнера (дольше, чем в условиях)
 - Долгая обработка Партнером
 - Некорректные условия
- Кешбэк был Отменен, но клиент не согласен
Возможные причины:
 - Клиент нарушил условия Офера
 - Некорректные условия
 - Осознанное нарушение
 - Клиент сделал возврат

- Партнер/Агрегатор отменил заказ по ошибке (или по какой-то иной причине)
- Клиент не согласен с суммой
Возможные причины:
 - Партнер некорректно рассчитал вознаграждение или передал сумму заказа
 - Условия составлены некорректно
- Заказ долго висит в статусе “На подтверждении”
Возможные причины:
 - Партнер нарушил сроки обработки заказа
 - Некорректно указаны сроки обработки заказа в Условиях

3.3 Заказные доработки в рамках проекта

Программное обеспечение регулярно обновляется, добавляются новые функциональные возможности, устраняются найденные неисправности, обновляются технологические компоненты, обеспечивающие информационную безопасность продукта.

Всем клиентам доступны обновления продукта.

Клиенты могут оформлять заказы на доработку ПО, направляя техническое задание на доработку менеджеру проекта. По результатам анализа требований заказ на доработку может быть включен в план разработки.

3.4 Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки ПО пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@pay2u.ru.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании
- обучение сотрудников
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО

3.4.1. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

В ходе эксплуатации программного обеспечения сотрудниками ООО «ПэйТую» либо сотрудниками Заказчика могут выявляться неисправности в работе ПО.

Неисправность классифицируется по степени критичности и влияния на клиентов Заказчика, и в соответствии с присвоенным классом планируется доработка по ее устранению.

Обновление ПО, содержащее необходимое исправление публикуется на серверном окружении и доступно в автоматическом режиме всем Заказчикам.

4 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

4.1 На стороне Заказчика

Должность	Должностные обязанности	Требования к квалификации
Менеджер продукта	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечивает публикацию новых партнерских предложений в веб-приложении • Обеспечивает коммуникации с клиентской аудиторией • Оценивает метрики продукта • Формирует запросы на заказные доработки продукта 	Специалист должен пройти обучение работе с административной-консолью и изучить документацию по использованию продукта
Специалист клиентской поддержки	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечивает обработку клиентских обращений на “первой линии” поддержки • Перенаправляет клиентские обращения в службу поддержки ООО “ПэйТую” 	Специалист должен быть ознакомлен с порядком работы с клиентскими обращениями и форматом передачи заявок в службу поддержки ООО “ПэйТую”

4.2 На стороне ООО «ПэйТую»

Должность	Должностные обязанности
Системный администратор	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечивает доступность веб-приложения и админ-консоли, размещенных на облачном серверном окружении ООО «ПэйТую» • Обеспечивает публикацию обновлений ПО
Специалист клиентской поддержки	<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечивает обработку клиентских обращений на стороне ООО «ПэйТую»
Дизайнер	<ul style="list-style-type: none"> • Привлекается на этапе запуска нового проекта для разработки макетов веб-приложения в соответствии с требованиями Заказчика
Фронтенд-разработчик	<ul style="list-style-type: none"> • Привлекается на этапе запуска проекта, а также на этапе реализации задач по заказной разработке. Участвует в тестировании продукта, а также анализа найденных неисправностей
Бэкенд-разработчик	<ul style="list-style-type: none"> • Привлекается на этапе запуска проекта, а также на этапе реализации задач по заказной разработке. Участвует в тестировании продукта, а также анализа найденных неисправностей
Менеджер развития Продукта	<ul style="list-style-type: none"> • Участвует в формировании каталога партнерских предложений, ведет переговоры с рекламодателями для получения специальных предложений от партнеров, публикует и модерирует содержимое партнерских предложений