

ООО “Платформа “Проше”

ОГРН 1247700383534 ИНН 9707030870

121205, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Можайский, тер. Инновационного Центра Сколково, бульвар Большой, д. 42, стр. 1

контактные данные:

email support@prosche.ai телефон +7 (499) 130-10-64

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки для Программного обеспечения
“Сервис идентификации поведения пользователей клиентов «prosche»**

г. Москва

2025 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о программном обеспечении.	3
1.1. Термины и сокращения.	3
1.2. Язык программирования.	3
2. Жизненный цикл программного обеспечения.	3
2.1. Проектирование	3
2.2. Разработка программного обеспечения	4
2.3. Тестирование	4
2.4. Подготовка персонала.	4
2.5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	4
2.6. Устранение неисправностей	4
2.7. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.	5
3. Регламент технической поддержки	6
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки	6
3.2. Способы связи с технической поддержкой	6
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку	6
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	7
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку	7
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.	7
5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.	8

1. Общие сведения о программном обеспечении.

Программное обеспечение “Сервис идентификации поведения пользователей клиентов «prosche»” - это программа для ЭВМ, являющееся представленной в объективной форме совокупностью данных и команд, предназначенных для функционирования ЭВМ и других компьютерных устройств, в целях получения определенного результата, включая подготовительные материалы, полученные в ходе разработки программы для ЭВМ, и порождаемые ею визуальные отображения.

Программное обеспечение зарегистрировано в качестве программы для ЭВМ в Роспатенте (Свидетельство № 2024681294 от 09.09.2024 года), правообладателем которого является Общество с ограниченной ответственностью "Платформа "Проше".

Программное обеспечение предназначено для работы с данными пользователей: веб-сайтов, мобильных приложений, телефонных коммуникаций, СМС-переписок. Программное обеспечение собирает, обрабатывает и хранит данные и характеристики пользователей в связке с программным идентификатором, основанным на номере телефона пользователя.

Программное обеспечение является SaaS (software as a service) решением.

Функциями Программного обеспечения являются:

- идентификация входящих и исходящих звонков посетителей сайта и получателей смс;
- определение номеров телефона, если пользователь давал разрешение на обработку персональных данных в интернете;
- сбор и предоставление данных;
- создание и настройка каналов;
- подключение и интеграция к CRM - системе;
- привязка канала к одной или нескольким интеграциям;
- пополнение баланса;
- просмотр истории всех финансовых операций;
- приобретения пакета идентификаций;
- таблица каналов для перехода в карточку канала;
- изменение статуса в строке канала;
- выделение строки канала, где исчерпан лимит;
- удаление канала;
- выставление дневных лимитов;
- фильтрация таблицы по каналам.

1.1. Термины и сокращения.

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Программное обеспечение “Сервис идентификации поведения пользователей клиентов «prosche»”
Разработчик/ Исполнитель	Общество с ограниченной ответственностью “Платформа "Проше”
Пользователь	Лицо, получившее доступ к Программному обеспечению.

1.2. Язык программирования.

Языками программирования для Программного обеспечения являются:

- Go
- Javascript

2. Жизненный цикл программного обеспечения.

2.1. Проектирование

Процесс проектирования подразделяется на несколько стадий:

- проработка технического задания;
- поиск подходящих архитектурных продуктов;
- анализ совместимости продуктов;
- проектирование компонентов;
- подготовка документации.

2.2. Разработка программного обеспечения

Процесс разработки программного обеспечения включает в себя:

- проработку технического задания;
- определение состава модулей и структур данных;
- написание программного кода;
- компиляция кода с языка программирования в объектный код;
- разработка пользовательского интерфейса;
- сборка приложения в исполняемый файл.

2.3. Тестирование

Тестирование включает в себя следующие стадии:

1. анализ требований;
2. планирование испытаний;
3. тестирование.

2.4. Подготовка персонала.

Персоналу Заказчика необходимо обладать базовыми навыками работы с ПК. Правообладатель предоставляет текстовое руководство для эксплуатации.

2.5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом правообладателя по доработке ПО, а также по заявкам Пользователей. При этом поддержание ПО включает в себя восстановление данных и консультации Пользователей по вопросам его эксплуатации.

Обновление ПО может происходить в среднем 1 раз в год. Обновления связаны с расширением и улучшением функционала ПО.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала ПО в соответствии с собственным планом доработок Правообладателя и/или на основе отзывов Пользователей;
- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);
- Осуществление поддержки Пользователей по вопросам эксплуатации ПО.

2.6. Устранение неисправностей

Выявление неисправностей ПО осуществляется двумя способами:

- 1) путем ежедневного мониторинга логов системы;
- 2) в результате обращения Пользователей в службу поддержки.

Во втором случае принимаются электронные обращения на электронную почту Правообладателя.

В случае поступления обращения от Пользователя, специалист поддержки запрашивает всю необходимую информацию для оценки проблемы и на основе этой информации присваивает ей приоритет, сроки исправления и конкретного технического специалиста, ответственного за ее устранение.

Основными действиями технического специалиста при устранении проблемы являются:

- подтверждение проблемы, путем ее воспроизведения в соответствии с полученной информацией;
- если проблема подтверждена, происходит ее локализация, оценка сроков и устранение, в ходе которого могут быть привлечены другие технические специалисты;
- после исправления проблемы, код тестируется и передается на рассмотрение другому техническому специалисту с целью ревизии кода;
- в завершении принимается решение о включении исправлений в один из будущих релизов ПО (или в ближайший релиз в соответствии с внутренним графиком обновлений Исполнителя или же в отдельный внеплановый релиз в случае критичности проблемы).

Задачи устранения неисправностей и совершенствования функциональности выполняются полностью силами правообладателя ПО.

Данные процессы протекают в непрерывном режиме, без остановки функционирования ПО.

Таким образом неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

2.7. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Основными направлениями работ по совершенствованию и доработке ПО являются:

- расширение функционала ПО с целью привлечения новых Пользователей и поддержания интереса к нему у имеющихся Пользователей;
- устранение технических проблем;
- оптимизация производительности (как с целью оптимизации расходов на поддержание инфраструктуры серверов, так и с целью обеспечить лучший уровень взаимодействия Пользователя с ПО);
- обновление интерфейса (с целью повысить удобство пользования обширным функционалом ПО).

3. Регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого пользователя бесплатно.

3.2. Способы связи с технической поддержкой

Техническая поддержка Пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (по электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки ПО Пользователи также могут направлять возникающие вопросы письменно на электронную почту по адресу support@prosche.ai, по контактному номеру +7 (499) 130-10-64, путем направления сообщения в WhatsApp по номеру +7(989)048-12-62 (WhatsApp) и путем направления по авторизованной заявке из ЛК и в чате на сайте (без авторизации)

Техническая поддержка осуществляется с понедельника по пятницу, с 09:00 по 18:00 по московскому времени.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Пользователь при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);

- технические детали - при каких условия была получена проблема;
- как часто проблема проявляется.

В рамках технической поддержки ПО со стороны Правообладателя также предоставляется Пользователям по запросу следующее:

- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО;
- предоставление документации по запросам;
- оказание иной помощи и консультаций Пользователям ПО по их запросу.

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

В зависимости от содержания запроса и возможных вариантов его решения заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя для своевременного решения запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы пользователя документируются исполнителем в системе регистрации задач.

3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и переводится в такое состояние после получения подтверждения от заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ.

В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель заказчика. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы в веб-браузерах посредством использования персонального компьютера, либо навыками использования мобильных веб-браузеров посредством использования мобильных устройств на уровне пользователя.

Для работы с ПО Пользователю каких-либо специальных навыков или опыта для использования ПО не требуется, по своему желанию Пользователь может

ознакомиться с руководством по использованию ПО (инструкцией) на сайте Правообладателя.

В процессе разработки ПО задействован следующий персонал:

Техническая поддержка ПО:

Количество: 2 человека

Модернизация ПО:

Обязанности: 2 человека

Гарантийное обслуживание ПО:

Количество: 2 человека

Ко всем сотрудникам предъявляются следующие требования:

- Уверенное знание языка Go, стандартной библиотеки и особенностей многопоточности
- Опыт разработки и поддержки микросервисной архитектуры
- Навыки работы с Apache Kafka
- Опыт взаимодействия с реляционными СУБД: PostgreSQL и MySQL (запросы, индексация, оптимизация, миграции)
- Опыт работы с нереляционными хранилищами (Redis)
- Опыт интеграции и работы с системами управления секретами, например, HashiCorp Vault (хранение и ротация секретов, интеграция с приложениями)
- Умение писать и поддерживать REST API (разработка, документация, версионирование)
- Понимание принципов работы HTTP, JSON, gRPC
- Знание принципов CI/CD, опыт работы с системами автоматической сборки
- Опыт контейнеризации с Docker
- Владение инструментами контроля версий
- Опыт написания модульных и интеграционных тестов, поддержка покрытия кода тестами
- Базовые навыки работы с Linux/Unix-системами
- Опыт коммерческой разработки на React (hooks, функциональные компоненты, хуки жизненного цикла)
- Уверенное владение TypeScript (типизация компонентов, работа с generics, типизация props/state)
- Опыт создания и поддержки проектов на Next.js (SSR, SSG)
- Знание и практический опыт использования MobX для управления состоянием приложения
- Навыки интеграции с REST API (запросы, обработка ошибок, работа с асинхронными данными)
- Хорошее понимание верстки с использованием Tailwind CSS и CSS Modules (адаптивность, переиспользование стилей, организация структуры)
- Опыт работы с Git (ветвления, code review, разрешение конфликтов)
- Опыт работы с инструментами сборки и запуска (npm, yarn, настройка package.json, базовые знания инструментов сборки, таких как Webpack)
- Базовые навыки работы с Linux/Unix и понимание DevTools браузера

- Опыт ручного тестирования веб-приложений и API (REST, gRPC)
- Умение составлять и поддерживать тестовую документацию: тест-кейсы, чек-листы, баг-репорты
- Опыт тестирования API с использованием Postman (создание коллекций, написание тестовых скриптов для проверки ответов, работа с environment variables)
- Знание принципов работы gRPC, умение тестировать gRPC-запросы (использование специализированных gRPC-клиентов, например, BloomRPC)
- Навыки работы с системами управления тестированием (Test IT: ведение тестовой документации, планирование прогонов)
- Опыт работы с баг-трекерами (Jira и др.)
- Базовые навыки работы с реляционными базами данных (PostgreSQL, MySQL: написание простых SQL-запросов для проверки/подготовки тестовых данных)
- Понимание процессов тестирования ПО, методологий тестирования, жизненного цикла багов
- Умение работать с документацией (аналитика требований, чтение Swagger/OpenAPI спецификаций)
- Навыки командной работы, коммуникации с разработчиками и аналитиками

Обязанности указанных сотрудников:

- Разработка и поддержка микросервисов на Go
- Интеграция с Apache Kafka для обмена сообщениями между сервисами
- Проектирование и реализация взаимодействия с базами данных (PostgreSQL, MySQL)
- Разработка и поддержка REST API, участие в проектировании API-интерфейсов
- Проведение ревью кода коллег, соблюдение код-стайла и стандартов разработки
- Написание модульных и интеграционных тестов, поддержка покрытия кода тестами
- Участие в планировании и оценке задач, взаимодействие с командой
- Настройка и поддержка CI/CD-процессов для автоматизации сборки и деплоя сервисов
- Документирование кода и проектных решений
- Разработка новых и поддержка существующих компонентов на React с использованием TypeScript
- Создание и поддержка серверного рендеринга (SSR) и статической генерации (SSG) в рамках [Next.js](#)-приложения
- Организация и поддержка архитектуры управления состоянием на MobX
- Интеграция с внешними REST API, обработка данных, формирование запросов и работа с асинхронностью
- Верстка интерфейсов с использованием Tailwind CSS и CSS Modules, обеспечение адаптивности и кроссбраузерности
- Участие в проектировании архитектуры фронтенда, обсуждении и внедрении лучших практик разработки
- Рефакторинг и оптимизация существующего кода, улучшение производительности приложения
- Документирование кода и пользовательских интерфейсов
- Участие в code review и командной работе (обсуждение решений, помощь коллегам)

- Проведение ручного функционального, регрессионного и интеграционного тестирования веб-приложений и API (REST, gRPC)
- Составление, поддержка и актуализация тест-кейсов, чек-листов и другой тестовой документации
- Проведение тестирования API через Postman и gRPC-клиенты
- Подготовка и анализ тестовых данных с помощью SQL-запросов к PostgreSQL/MySQL
- Заведение, описание и сопровождение баг-репортов, участие в ежедневных встречах и планировании задач
- Участие в анализе требований, обсуждении новых фичей и проработке тестовых сценариев
- Работа с Test IT для ведения тестовой документации и планирования тестовых прогонов
- Взаимодействие с командой разработки для локализации и воспроизведения дефектов

5. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.

Контактные данные:

e-mail: support@prosche.ai

Телефон: +7 (499) 130-10-64

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика, находятся по следующему адресу:

121205, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Можайский, тер. Инновационного Центра Сколково, бульвар Большой, д. 42, стр. 1