

# Опытная эксплуатация

Платформа проверки тестовых заданий на языке 1С



## **[AN-4] Опытная эксплуатация**

**Разработчик документа:** Костин Андрей, системный аналитик

**Отчет подготовлен при регламенте:** SLA

**Дата создания документа:** 22.08.2024

---

**Ключевые слова:** АНАЛИТИКА, PDFKIT, MARKUP, ВЕРСТКА, ОТЧЕТНОСТЬ

VCP Team

Данный документ посвящен аналитической проработке опытной эксплуатации программного продукта и обработке запросов в службу поддержки. Основной целью документа является определение подходов к взаимодействию с пользователями на этапе опытной эксплуатации, а также разработка механизмов для обработки и разрешения запросов в поддержку. Документ включает описание реализации функции автогенерации шаблона письма через механизм mailto, а также содержит Соглашение об уровне сервиса (SLA), которое регулирует обязательства и ожидания в отношении качества обслуживания.

#### **Цели документа:**

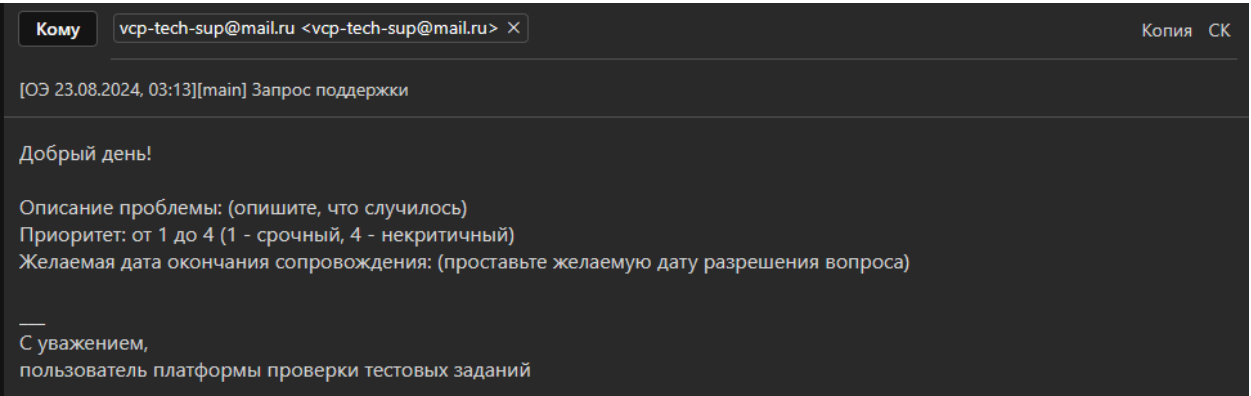
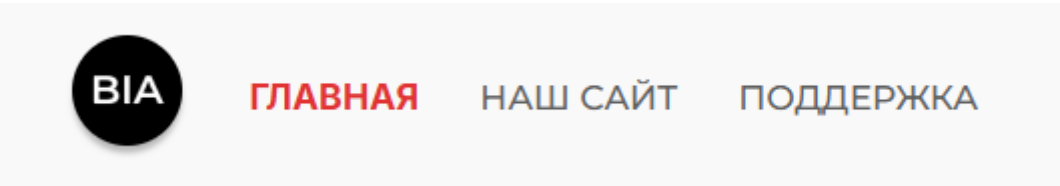
- Определение процессов и задач, связанных с опытной эксплуатацией программного продукта.
- Описание механизма генерации и отправки запросов в службу поддержки через mailto.
- Формализация требований и ожиданий по качеству обслуживания, отраженных в Соглашении об уровне сервиса (SLA).

**Опытная эксплуатация** — это этап жизненного цикла программного продукта, на котором он предоставляется ограниченной группе пользователей для тестирования в реальных условиях эксплуатации. Этот процесс позволяет выявить потенциальные проблемы и недочеты, которые могут не проявиться на этапе внутреннего тестирования. Цель опытной эксплуатации — собрать отзывы и данные об использовании продукта, чтобы внести необходимые улучшения перед полноценным релизом.

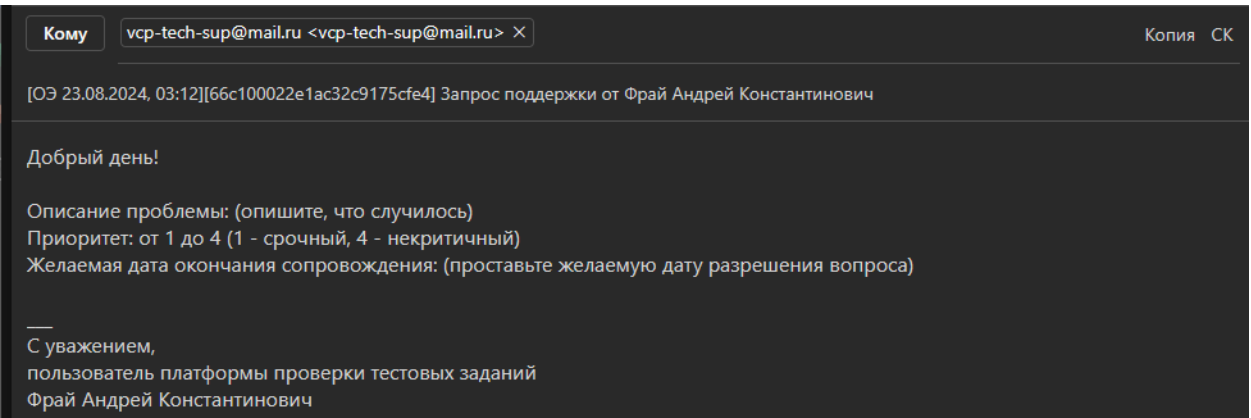
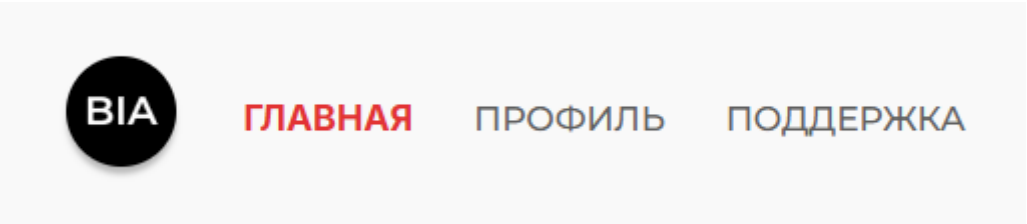
**SLA (Service Level Agreement)** — это Соглашение об уровне сервиса, документ, который формально описывает предоставляемые услуги, обязательства поставщика услуги и ожидаемые параметры качества обслуживания. SLA включает в себя описание показателей производительности, доступности, времени реакции на запросы в поддержку и других ключевых параметров, которые определяют уровень сервиса, который получатели услуг могут ожидать от поставщика. В данном документе SLA используется для установления и документирования обязательств по поддержке и обслуживанию продукта на этапе опытной эксплуатации и последующего использования.

**Размещение поддержки:**

1. Главная страница – анонимная поддержка с общим дефектом



2. Главная страница пользователя – персональный запрос поддержки



3. SonarQube Отчет – техническая поддержка компонента



[ОЭ 23.08.2024][66c7a922584a5dcd0f65f096][102][SonarQube] Запрос поддержки от Admin

Добрый день!

Описание проблемы: (опишите, что случилось)

Приоритет: от 1 до 4 (1 - срочный, 4 - не критичный)

Желаемая дата окончания сопровождения: (проставьте желаемую дату разрешения вопроса)

—  
С уважением,

пользователь платформы проверки тестовых заданий

Fryne Cold DZdzdD

Кому

vcp-tech-sup@mail.ru <vcp-tech-sup@mail.ru> X

Копия СК

[ОЭ 23.08.2024][66c7a922584a5dcd0f65f096][105][SonarQube] Запрос поддержки от Fryne Cold DZdzdD

Добрый день!

Описание проблемы: (опишите, что случилось)

Приоритет: от 1 до 4 (1 - срочный, 4 - не критичный)

Желаемая дата окончания сопровождения: (проставьте желаемую дату разрешения вопроса)

—  
С уважением,

пользователь платформы проверки тестовых заданий

Fryne Cold DZdzdD

### Реализация автогенерации в исходном коде:

```
const [emailLink, setEmailLink] = useState("");

const subject = `[ОЭ ${date}][${userId}] Запрос поддержки от  
${userInfo.surname} ${userInfo.name} ${userInfo.patro}`;

const body = `Добрый день!\n\nОписание проблемы: (опишите, что  
случилось)\nПриоритет: от 1 до 4 (1 - срочный, 4 -  
не критичный)\nЖелаемая дата окончания сопровождения: (проставьте  
желаемую дату разрешения вопроса)\n\n___\n\nС уважением,\nпользователь платформы проверки тестовых заданий\n${userInfo.surname}  
${userInfo.name} ${userInfo.patro}`;

const mailtoLink = `mailto:vcp-tech-sup@mail.ru?subject=  
${encodeURIComponent(subject)}&body=${encodeURIComponent(body)}`;

setEmailLink(mailtoLink);
```

**mailto** — это URL-схема, используемая для создания ссылок, которые открывают почтовый клиент пользователя и автоматически создают новое электронное письмо с предзаполненными полями, такими как адрес получателя, тема и текст сообщения. В данном контексте mailto применяется для упрощения процесса отправки запросов в службу поддержки, обеспечивая пользователей удобным способом создания и отправки электронных писем с автогенерированными шаблонами.

**Соглашение об уровне сервиса (SLA) № SLA-00001 от 4 мая 2024 г.**  
(далее – «Соглашение»)

г. Санкт-Петербург

«4» мая 2024 г.

Пользователи информационной системы в рамках проекта " Платформа проверки тестовых заданий на языке 1С ", именуемые в дальнейшем "Заказчик", в лице технического руководителя разработки Лобанова С.А., с одной стороны, и представитель команды разработки, именуемый в дальнейшем "Исполнитель", в лице менеджера проектов Костина А.К., с другой стороны, совместно именуемые "Стороны", а по отдельности – "Сторона", заключили настоящее соглашение (далее – Соглашение) о нижеследующем:

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Соглашение устанавливает общие нормы и условия оказания технической поддержки (далее - Услуги) Исполнителем (командой разработки) Заказчику (компании ООО "БиАйЭй-Технолоджиз"), содержит полный Каталог Услуг, определяет измерители для оценки эффективности и качества, а также определяет порядок оформления документации.

1.2. Применяемые Модели предоставления Услуг:

*Прикладная Услуга* – разовая услуга, предоставляемая по мере возникновения потребности, Заказчику, с целью обеспечения конкретных бизнес-проектов и процесса проверки тестовых заданий. Финансируется на основании единовременных индивидуальных соглашений на выполнение услуги между Исполнителем и Заказчиком.

1.3. Установленная схема эскалации при разрешении конфликтов:

- Backend-разработчик;
- Системный архитектор;
- Руководитель проекта.

1.4. Данная техническая поддержка предоставляется Заказчику (компании ООО "БиАйЭй-Технолоджиз") без дополнительных платежей.

## **2. Направление обращений пользователей и предоставление информации**

2.1. Основанием для исполнения любых, оговоренных в данном Соглашении, являются обращения от Заказчика.

2.2. Обращения принимаются через электронную почту, специально выделенную для технической поддержки проекта: [vcp-tech-sup@mail.ru](mailto:vcp-tech-sup@mail.ru).

2.3. При обращении Заказчик обязан указать:

- Описание проблемы/запроса;
- Шаги для воспроизведения проблемы (тестовый сценарий);
- Желаемый срок разрешения проблемы.

2.4. Время подготовки отчета о проблеме составляет до 3 рабочих дней после получения информации о проблеме.

2.5. В процессе обработки обращения Заказчик получает уведомления о всех изменениях Статуса:

- Обращение принято на исполнение.
- Выполнение задач (отчет о выполнении и согласование этапов).
- Обращение выполнено (запрос на подтверждение закрытия).

2.6. При закрытии обращения Заказчик проставляет Оценку, определяющую уровень его удовлетворенности исполнением. Для повышения оперативности и объективности, рекомендуется сопровождать оценку краткими комментариями в приложении к письму.

### 3. Условия обслуживания

3.1. Услуги оказываются в рабочие дни 2\*2 (чт/пт, с 16:00 до 18:00 по московскому времени), в выходные дни 2\*4 (с 14:00 до 18:00 по московскому времени).

3.2. Требования к срокам реакции в зависимости от приоритета заявки:

Приоритет заявки	Срок реакции
Высокий	1 рабочий день
Средний	2 рабочих дня
Низкий	4 рабочих дня

Критические исправления, влияющие на работоспособность сайта, будут выпущены в течение 24 часов с момента выявления проблемы.

3.3. В случае необходимости дополнительного времени на решение проблемы, команда технической поддержки свяжется с заказчиком для уточнения сроков и предоставления информации о прогрессе решения проблемы.

3.4. Поддержка включает в себя решение проблем, возникших в результате неполадок в работе веб-сайта, багов в коде, проблем с базой данных или серверной инфраструктурой.

3.5. Условия приостановки оказания услуг:

- В случае неисполнения Заказчиком своих обязательств по настоящему Соглашению, Исполнитель вправе временно прекратить оказание услуг до исполнения таких обязательств.

### 4. Права и обязанности сторон

4.1. Исполнитель обязуется:

- Предоставлять услуги в соответствии с запросами Заказчика и установленными стандартами качества;
- Оперативно реагировать на заявки в соответствии с Соглашением и предоставлять информацию о ходе выполнения работ в соответствии с п.2;
- Проводить регулярные мониторинги систем и предупреждать Заказчика о возможных проблемах;
- Своевременно информировать Заказчика об изменениях в расписании работ.

4.2. Заказчик обязуется:

- Предоставлять точное и полное описание проблемы или запроса в соответствии с п.2;
- Предоставлять необходимые ресурсы для выполнения работ, если это требуется.
- Клиенты обязаны подготовить и поддерживать соответствующие конфигурации оборудования и программного обеспечения для корректного использования предоставляемого веб-сервиса.

4.3. Заказчик вправе:

- Требовать от Исполнителя своевременного и полного исполнения взятых на себя обязательств по Соглашению, а также устранения несоответствий результатов оказанных услуг условиям Соглашения;

- Заказчик вправе проверять ход и качество оказания услуг, не вмешиваясь в деятельность Исполнителя и доводить результаты проверок до ответственных лиц Исполнителя.

## **5. Мониторинг и отчетность**

5.1. Исполнитель обязан осуществлять мониторинг качества предоставляемых услуг и регулярно предоставлять Заказчику отчеты о выполненных работах и оценках удовлетворенности.

5.2. Форматы отчетности при наличии запросов/обращений:

- Еженедельный отчет о выполненных работах и общей оценке удовлетворенности;
- Ежемесячные отчеты по каждому виду оказываемых услуг.

5.3. Отчеты предоставляются в электронном виде по электронной почте.

## **6. Спецификации целевых уровней качества сервиса**

6.1. Средняя доступность: не более 0.1 сбоя в работе сервиса на 100 часов работы в браузере Google Chrome.

6.2. Минимальная доступность для каждого пользователя: не менее 90% времени доступности сервиса в год.

6.3. Среднее время отклика сервиса: менее 2 секунд.

6.4. Максимальное время отклика для каждого пользователя: до 5 секунд.

6.5. Средняя пропускная способность: не менее 100 Mbps.

6.6. Расчёт приведенных выше метрик и частота отчетов оцениваются ежемесячно и предоставляются заказчику по запросу.

## **7. Развитие уровня сервиса**

7.1. Для повышения уровня сервиса и удовлетворенности Заказчика, Исполнитель обязан проводить анализ обратной связи и предпринимать меры по улучшению качества предоставляемых услуг.

7.2. Проведение опросов удовлетворенности пользователей и анализ результатов для корректировки процессов и повышения качества обслуживания.

## **8. Изменение условий**

8.1. Любые изменения в данном Соглашении должны быть согласованы письменно обеими сторонами.

8.2. Заказчик вправе предложить внести изменения в Соглашение, направив письменное уведомление проектному менеджеру.

8.3. После получения уведомления о предложенных изменениях, команда разработки обязуется рассмотреть предложения и предоставить ответ в течение 5 рабочих дней.

8.4. При согласии на изменения обеими сторонами, Соглашение подлежит пересмотру и внесению соответствующих изменений в установленные сроки и вступают в силу после заключения Дополнительного Соглашения.

## **9. Срок действия**

9.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента подписания сторонами и действует до момента его изменения или прекращения по соглашению сторон.



9.2. Стороны могут в любое время по согласованию внести изменения в настоящее Соглашение или прекратить его действие путем письменного уведомления друг друга в соответствии с п.8 данного Соглашения.

9.3. Срок действия Соглашения составляет 180 календарных дней после начала эксплуатации продукта (веб-сервиса) ООО "БиАйЭй-Технолоджиз". Соглашение может быть продлено по заключению Дополнительного Соглашения и письменного согласования обеими сторонами.

9.4. В случае прекращения действия Соглашения, стороны обязуются завершить все текущие обязательства и проектные работы в соответствии с условиями настоящего соглашения.

## **10. Прочие условия**

10.1. Все споры и разногласия, возникающие между сторонами в ходе исполнения настоящего Соглашения, разрешаются путем переговоров.

10.2. Настоящее Соглашение составлено и подписано в двух экземплярах, по одному для каждой из сторон.

10.3. Ни одна из сторон не вправе передавать свои права и обязанности по настоящему Соглашению третьим лицам без письменного согласия другой стороны.

10.4. В случае возникновения форс-мажорных обстоятельств, стороны освобождаются от ответственности за невыполнение условий настоящего Соглашения на период действия таких обстоятельств.

10.5. Любые уведомления и сообщения, направляемые в соответствии с настоящим Соглашением, должны быть оформлены письменно и направлены электронной почтой.

## **Подписи Сторон:**

### **Заказчик:**

Технический руководитель разработки  
ООО «БиАйЭй-Технолоджиз»

\_\_\_\_\_/ Лобанов С.А. /  
(м.п.)

### **Исполнитель:**

Руководитель проекта  
«Платформа проверки тестовых заданий на  
языке 1С»

\_\_\_\_\_/ Костин А.К. /  
(м.п.)