

**Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и  
совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для  
обеспечения технической поддержки Общества с ограниченной  
ответственностью  
«Отус онлайн-образование»**

## **Содержание**

<b>Процесс совершенствования платформы Отус.....</b>	<b>1</b>
Плановые работы.....	1
Реализация пожеланий пользователей.....	1
<b>Процесс устранения неисправностей на платформе Отус.....</b>	<b>2</b>
<b>Рефакторинг.....</b>	<b>3</b>
<b>Процесс планирования и выполнения задач командой разработки.....</b>	<b>3</b>
<b>Состав департамента информационных технологий.....</b>	<b>3</b>
<b>Дополнительная информация.....</b>	<b>4</b>

## **Процесс совершенствования платформы Отус**

Процесс развития и совершенствования платформы состоит из нескольких логических блоков.

### **Плановые работы**

Плановые работы, они же работы по технической дорожной карте платформы, занимают около 50% времени команды разработки. Дорожная карта состоит из проектов, которые работают на достижение долгосрочных целей бизнеса. Проекты попадают в дорожную карту со стратегической сессии, которая ежегодно проводится в компании, или же после того как руководитель проекта защитит его перед комиссией.

### **Реализация пожеланий пользователей**

Менее масштабные задачи, а также задачи, которые не могут быть отложены до следующего года, реализуются в рамках активной доработки функционала по запросу пользователей. На эту деятельность выделяется около 30% времени команды разработки.

Студенты и преподаватели могут передать свои пожелания команде поддержки, а те в свою очередь анализируют их и передают в департамент информационных технологий наиболее приоритетные и интересные идеи.

Сотрудники компании могут приходить в департамент информационных технологий со своими идеями через руководителей.

Каждый департамент компании Отус имеет свою доску в приложении таск-трекере для прозрачного процесса взаимодействия с командой разработки. Доска состоит из следующих разделов:

- На разбор

- Раздел, в который департамент заводит все свои пожелания и идеи.
- На оценку
  - Список наиболее приоритетных задач, которые команда разработки должна рассмотреть и оценить в приоритете.
- Бэклог
  - Упорядоченный по приоритету список задач, которые ожидают реализации.
- SQL бэклог
  - Список задач SQL разработчику.
- Спринт
  - Список задач, над которыми в данный момент работает команда разработки.
- Готово к проверке
  - Список задач, которые были реализованы и готовы к проверке заказчиком.
- Вопросы
  - Список задач, по реализации которых возникли вопросы или какие-либо замечания.
- Выполнено
  - Список задач, которые были выполнены и проверены заказчиком.
- На паузе
  - Список задач, по которым решили не продолжать работу в данный момент.

## Процесс устранения неисправностей на платформе Отус

При возникновении каких-либо неполадок в работе платформы, пользователи обращаются к команде поддержки. Команда поддержки проводит первичную диагностику и при подтверждении проблемы оформляет обращение в департамент информационных технологий.

Каждое обращение заводится по шаблону и снабжается приоритетом.

- Критичный
  - Такие проблемы берутся в работу вне очереди, сразу как только они были обнаружены.
- Высокий
  - Таки проблемы берутся на анализ и оценку вне очереди, затем планируются в работу в соответствии с приоритетами департамента, к которому относится данный функционал.
- Средний
  - Таки проблемы проходят первичную диагностику аналитика, затем передаются в соответствующий департамент для дальнейшей приоритезации.
- Низкий

- Таки проблемы сразу передаются в соответствующий департамент для дальнейшей приоритизации.

Далее задачи на исправление проблем попадают в спринт в соответствии с приоритетом. Критичные проблемы - вне очереди, остальные в рамках планирования спринта. В среднем, на подобные задачи выделяется 10% спринта.

Релиз исправлений тоже зависит от приоритета. Если проблема критичная или её приоритет высокий, то правки доставляются на боевую среду по готовности, остальное в рамках плановых релизов.

## Рефакторинг

Ежегодно команда разработки проводит 2 полноценных технических спринта. Кроме того, в каждый спринт попадают задачи по устранению технического долга. На них выделяется около 10% времени спринта.

## Процесс планирования и выполнения задач командой разработки

Еженедельно системный аналитик собирает задачи из раздела “На оценку” каждого департамента, а также баги с высоким приоритетом, и проводит встречу с командой для оценки этих задач.

Раз в две недели системный аналитик и руководитель департамента информационных технологий проводят планирование будущего спринта.

Длительность спринта = 2 недели. Сприн состоит из:

- Задач из технической дорожной карты;
- Задач из бэклогов департаментов (в соответствии с приоритетом);
- Задач на исправление каких-либо проблем или недоработок.

В начале спринта каждый сотрудник получает свой список задач на ближайшие две недели. По мере выполнения задачи передаются от сотрудника к сотруднику.

Каждая задача проходит через следующие этапы:

- Анализ и формализация требований;
- Подготовка макетов (при необходимости);
- Кодирование;
- Ревью;
- Тестирование;
- Релиз;
- Приемка.

Релизы новых задач происходят по графику 2 раза в неделю. Исправления доставляются на боевую среду по готовности.

## Состав департамента информационных технологий

- Директор департамента информационных технологий - 1

- Системный аналитик - 1
- Ведущий бэкенд-разработчик - 1
- Старший бэкенд-разработчик - 1
- Бэкенд-разработчик - 1
- Python-разработчик - 1
- Фронтенд-разработчик - 1
- SQL разработчик - 1
- Инженер по тестированию - 2
- Технический специалист - 1

## **Дополнительная информация:**

### **Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:**

600902, Владимирская Область, г.о. Город Владимир, г Владимир, мкр. Энергетик, ул Поисковая, д. 1, к. 2;

391434, Рязанская обл., г. Сасово, ул. Пушкина, 21;

141004, Московская обл., г. Мытищи, Силикатная ул., д. 19;

248926, Калужская обл., г.о. «Город Калуга», г. Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8.

188684, Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул.

Советская, уч. 1/1, литера И

188684, Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул.

Советская, дом 1, литера

### **Фактический адрес размещения разработчиков:**

Соответствует месту нахождения компании-правообладателя: 125167, Москва, Нарышкинская аллея, 5с2

### **Фактический адрес размещения службы поддержки:**

Соответствует месту нахождения компании-правообладателя: 125167, Москва, Нарышкинская аллея, 5с2