

Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного
обеспечения, в том числе устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения,
совершенствование программного обеспечения, а также
информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой
поддержки

Оглавление

Оглавление	2
1. Термины и сокращения	4
1.1. Термины	4
1.2. Сокращения	4
2. Процессы жизненного цикла	4
2.1. Основной процесс реализации Программы	4
2.2. Процесс анализа требований к программным средствам	4
2.3. Процессы проектирования программных средств	5
2.4. Процесс конструирования программных средств	5
2.5. Процесс комплексирования программных средств	6
2.6. Процесс квалификационного тестирования программных средств	6
3. Процессы поддержки программных средств	6
3.1. Процесс управления конфигурацией программных средств	6
3.2. Процесс управления документацией программных средств	7
3.3. Процесс обеспечения гарантии качества программных средств	7
3.4. Процесс верификации программных средств	7
3.5. Процесс валидации программных средств	7
3.6. Процесс ревизии программных средств	8
4. Этапы жизненного цикла программного обеспечения	8
4.1. Формирование концепции	8
4.1.1. Цели создания Программы	8
4.2. Разработка	10
4.2.1. Разработка архитектуры Программы	10
4.2.2. Разработка пользовательского интерфейса	10
4.3. Реализация	11
4.4. Внедрение и эксплуатация	11
4.4.1. Ввод в промышленную эксплуатацию (внедрение)	11
4.4.2. Рабочее место администратора и пользователя	11
4.4.3. Подготовка персонала	12
4.4.4. Проведение опытной эксплуатации	12
5. Поддержка	12
5.1. Техническая поддержка	12
5.2. Перечень неисправностей, которые могут возникнуть в процессе эксплуатации Программы, и рекомендации в отношении действий при их возникновении	13

5.3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы	13
6. Утилизация	14
7. Поддержание жизненного цикла Программы	14
7.1. Совершенствование Программы	15
8. Информация о персонале	15
8.1. Общие сведения	15
8.2. Персонал, осуществляющий разработку	15
8.3. Персонал технической поддержки	17
8.3.1. Техническая поддержка 1-го уровня	17
8.3.2. Техническая поддержка 2-го уровня	18
8.3.3. Техническая поддержка 3-го уровня	18

1. Термины и сокращения

1.1. Термины

Термин	Определение
Программа	Программное обеспечение «Платформа опросов и сбора обратной связи Foquz»
Разработчик	Правообладатель Программы
Пользователь	Физическое лицо или представитель юридического лица, заключившего лицензионный договор с Разработчиком или уполномоченным агентом Разработчика и получившее доступ к Программе
Жизненный цикл	Процесс развития системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения

1.2. Сокращения

ОС - обратная связь

ТЗ - техническое задание

2. Процессы жизненного цикла

2.1. Основной процесс реализации Программы

В результате успешного осуществления процесса реализации Программы:

- определяется стратегия внедрения;
- определяются ограничения по технологии реализации проекта;
- изготавливается программная составная часть;
- программная составная часть упаковывается и хранится в соответствии с соглашением о ее поставке

2.2. Процесс анализа требований к программным средствам

В результате успешного осуществления процесса анализа требований к программным средствам:

- определяются требования к программным элементам системы и их интерфейсам;
- требования к программным средствам анализируются на корректность и тестируемость;
- осознается воздействие требований к программным средствам на среду функционирования;

- устанавливается совместимость и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и требованиями к системе;
- определяются приоритеты реализации требований к программным средствам;
- требования к программным средствам принимаются и обновляются по мере необходимости;
- оцениваются изменения в требованиях к программным средствам по стоимости, графикам работ и техническим воздействиям;
- требования к программным средствам воплощаются в виде базовых линий и доводятся до сведения заинтересованных сторон.

2.3. Процессы проектирования программных средств

В результате успешной реализации процесса проектирования архитектуры программных средств:

- разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
- определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

В результате успешного осуществления процесса детального проектирования программных средств:

- разрабатывается детальный проект каждого программного компонента, описывающий создаваемые программные модули;
- определяются внешние интерфейсы каждого программного модуля и — устанавливается совместимость и прослеживаемость между детальным проектированием, требованиями и проектированием архитектуры.

2.4. Процесс конструирования программных средств

В результате успешного осуществления процесса конструирования программных средств:

- определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

2.5. Процесс комплексирования программных средств

В результате успешного осуществления процесса комплексирования программных средств:

- разрабатывается стратегия комплексирования для программных блоков, согласованная с программным проектом и расположенными по приоритетам требованиями к программным средствам;
- разрабатываются критерии верификации для программных составных частей, которые гарантируют соответствие с требованиями к программным средствам, связанными с этими составными частями;
- программные составные части верифицируются с использованием определенных критериев;
- программные составные части, определенные стратегией комплексирования, изготавливаются;
- регистрируются результаты комплексного тестирования;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между программным проектом и программными составными частями;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторной верификации программных составных частей при возникновении изменений в программных блоках (в том числе в соответствующих требованиях, проекте и кодах).

2.6. Процесс квалификационного тестирования программных средств

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

- определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

3. Процессы поддержки программных средств

3.1. Процесс управления конфигурацией программных средств

В результате успешного осуществления процесса управления конфигурацией программных средств:

- разрабатывается стратегия управления конфигурацией программных средств;
- составные части, порождаемые процессом или проектом, идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию;

- контролируются модификации и выпуски этих составных частей;
- обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;
- регистрируется и сообщается статус составных частей и модификаций;
- гарантируются завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение, обработка и поставка составных частей.

3.2. Процесс управления документацией программных средств

В результате успешного осуществления процесса управления документацией программных средств:

- разрабатывается стратегия идентификации документации, которая реализуется в течение жизненного цикла программного продукта или услуги;
- определяются стандарты, которые применяются при разработке программной документации;
- определяется документация, которая производится процессом или проектом;
- указываются, рассматриваются и утверждаются содержание и цели всей документации;
- документация разрабатывается и делается доступной в соответствии с определенными стандартами;
- документация сопровождается в соответствии с определенными критериями.

3.3. Процесс обеспечения гарантии качества программных средств

В результате успешного осуществления процесса гарантии качества программных средств:

- разрабатывается стратегия обеспечения гарантии качества;
- создается и поддерживается свидетельство гарантии качества;
- идентифицируются и регистрируются проблемы и (или) несоответствия требованиям;
- верифицируется соблюдение продукцией, процессами и действиями соответствующих стандартов, процедур и требований.

3.4. Процесс верификации программных средств

В результате успешного осуществления процесса верификации программных средств:

- разрабатывается и осуществляется стратегия верификации;
- определяются критерии верификации всех необходимых программных рабочих продуктов;
- выполняются требуемые действия по верификации;
- определяются и регистрируются дефекты;
- результаты верификации становятся доступными заказчику и другим заинтересованным сторонам.

3.5. Процесс валидации программных средств

В результате успешного осуществления процесса валидации программных средств:

- разрабатывается и реализуется стратегия валидации;
- определяются критерии валидации для всей требуемой рабочей продукции;

- выполняются требуемые действия по валидации;
- идентифицируются и регистрируются проблемы;
- обеспечиваются свидетельства того, что созданные рабочие программные продукты пригодны для применения по назначению;
- результаты действий по валидации делаются доступными заказчику и другим заинтересованным сторонам.

3.6. Процесс ревизии программных средств

В результате успешного осуществления процесса ревизии программных средств:

- выполняются технические ревизии и ревизии менеджмента на основе потребностей проекта;
- оцениваются состояние и результаты действий процесса посредством ревизии деятельности;
- объявляются результаты ревизии всем участвующим сторонам;
- отслеживаются для закрытия позиции, по которым необходимо предпринимать активные действия, выявленные в результате ревизии;
- идентифицируются и регистрируются риски и проблемы.

4. Этапы жизненного цикла программного обеспечения

Жизненный цикл Программы обеспечивается в соответствии с методикой управления проектами Agile. Основные этапы жизненного цикла Программы:

- формирование концепции
- разработка
- реализация
- внедрения и эксплуатация
- поддержка
- утилизация

Подробное описание этих этапов находится в данном разделе.

4.1. Формирование концепции

Под формированием концепции Программы подразумевается анализ и определение пользовательских требований, определение целей и ключевых бизнес-задач развития Программы, проектирование способов реализации функционала, обеспечивающего их выполнение, и выбор проектного решения.

4.1.1. Цели создания Программы

- Обеспечение множественности типов параметров, по которым ведется сбор ОС, достаточной для проведения разноформатных исследовательских опросов в области маркетинга и управления персоналом
- Обеспечение автоматической отправки опросов или рассылок посредством интеграции с ПО Пользователя

- Обеспечение персонализированного подхода к сбору ОС посредством настройки автоматического использования персональных данных респондентов, занесенных в Программу
- Создание механизма для сквозного анализа параметров, оцениваемых одновременно в нескольких опросах
- Обеспечение возможности создания информационного портала по приему заявок заданной формы
- Создание единого информационного пространства для учета ответов и заявок на поддержку, полученных в результате сбора обратной связи через созданные в Программе формы сбора ОС
- Создание единого электронного хранилища результатов и данных клиентов, полученных в результате сбора ОС посредством использования функционала Программы, в том числе:
 - а. обеспечение для пользователей Программы доступа к результатам с разграничением прав доступа
 - б. реализация сервера баз данных, обладающего высокой степенью защиты данных и высокой производительностью
 - с. реализованные возможности предиктивного поиска результатов по параметрам ответов и заявок или их значениям
- Создание единого электронного хранилища созданных Пользователем форм опросов посредством использования функционала Программы, в том числе:
 - а. обеспечение для пользователей Программы доступа к формам опросов с разграничением прав доступа на просмотр и редактирование заданных опросов, а также на администраторскую роль
 - б. реализация сервера баз данных, обладающего высокой степенью защиты данных и высокой производительностью
 - с. реализованные возможности предиктивного поиска форм опросов
- Обеспечение возможности кастомизации списков полученных результатов по оцениваемым параметрам и диапазонам их значений
- Повышение эффективности принимаемых на основе обратной связи управленческих решений посредством автоматического создания отчетности по полученным результатам
- Создание единого информационного пространства для анализа каналов сбора ОС
- Создание единого центра рассылки писем и форм опросов по имеющимся каналам связи: SMS, мессенджеры, Push-уведомления
- Обеспечение возможности создания базы респондентов, а также возможности их группировки по установленным пользователем параметрам
- Сокращение трудоемкости создания форм опросов за счет использования имеющихся в Программе шаблонов

4.2. Разработка

Разработка Программы включает в себя этапы: разработка архитектуры Программы, разработка пользовательского интерфейса, разработка функциональных модулей Программы

4.2.1. Разработка архитектуры Программы

Разработка архитектуры Программы включает в себя анализ сформированных бизнес-целей (п. 2.1.1.), исследование возможностей их реализации, определение необходимых сервисов, формирование функциональных описаний для модулей Программы, разработка схем функционирования сервисов.

Архитектурное решение для создания Программы – облачное приложение (Saas), работа с которым организована через веб-интерфейс с использованием браузера на стороне пользователя

Схема архитектуры включает в себя:

1. Сервис приложений:

A. сервис приложения (Front-end) Knockout

B. сервис приложения (Back-end), включает в себя:

- сервис отчетов
- поисковую машину Sphinx
- каталог респондентов
- каталог пользователей
- систему логирования действий
- мониторинг быстродействия
- модули расширения функциональности
- сервис уведомлений
- сервис чата-поддержки
- сервис импорта и экспорта документов
- сервис интеграционного взаимодействия (посредством API, XML, баз данных)
- сервис QR-кодирования
- сервис хранения данных:
- сервер баз данных (MS SQL Server, PostgreSQL)
- файловое хранилище
- система резервного копирования

4.2.2. Разработка пользовательского интерфейса

Основными требованиями к пользовательскому интерфейсу являются следующие принципы:

- Работа Пользователя с Программой должна осуществляться через Web-клиент без установки какого-либо программного обеспечения на рабочее место, который имеет

специальный адаптивный дизайн интерфейса, позволяющий получать доступ к системе, в том числе, с мобильных устройств (смартфон, планшет) с сохранением единого интерфейсного представления, информационного и функционального наполнения и удобства работы с Программой.

- Web-клиент должен быть основан на принципах работы одностраничного приложения (SPA), основной код которого (стили, основная логика, шрифты) загружается браузером при первом открытии страницы. При дальнейших запросах они плавно подгружают запрашиваемый контент.

- Пользовательский интерфейс должен быть представлен областью в окне браузера, содержащей набор функциональных панелей, отображаемых одновременно в интерфейсе пользователя, которые содержат:

- конструктор форм опросов, включая: хранилище опросов, редактор вопросов, интерфейс настроек опросов, сбора ответов
- вид формы опроса респондента
- интерфейс управления рассылками писем и форм опросов
- базу респондентов
- вид портала приема заявок
- конструктор портала приема заявок
- базу полученных результатов (заполненных анкет и\или полученных заявок) и их содержания
- интерфейс управления параметрами результатов
- автоматически формируемые отчеты по полученным результатам

4.3. Реализация

На этапе реализации разработчики реализуют требования, согласованные на предыдущих этапах, путем написания программного кода и его компиляция в машинный код.

Также на этом этапе разработчики при необходимости реализуют требования к проведению интеграций с элементами IT-системы заказчика (обмен данными, синхронизация, настройка условия выполнения функционала, перенос данных и т.п.)

4.4. Внедрение и эксплуатация

4.4.1. Ввод в промышленную эксплуатацию (внедрение)

Подготовка Программы к промышленной эксплуатации в IT-система заказчика: Включает в себя регистрацию аккаунта и предоставление необходимых прав доступа пользователям.

4.4.2. Рабочее место администратора и пользователя

Рабочим местом как для администратора, так и для пользователей может быть любой персональный компьютер со следующими характеристиками:

- размер ОЗУ: 2 Гб и более;

- процессор: 2 ГГц и более;
- емкость жесткого диска: 100 Гб и более;
- операционная система: ОС Windows версии 7 и выше, либо Mac OS версии 10
- один из браузеров: Chrome, Firefox, Opera, Safari, Microsoft Edge версий, выпущенных после 2018 года включительно
- Наличие подключения к сети Интернет с минимальной скоростью от 10 до 50 мб/с на входящий поток и от 5 до 25 мб/с на исходящий поток данных

Сетевое окружение:

Доступ к корпоративной и/или интернет сети.

4.4.3. Подготовка персонала

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

На данном этапе сотрудники компании Разработчика проводят обучение сотрудников заказчика работе с Программой в формате онлайн-конференций и предоставления обучающих видеоматериалов.

В рамках технической поддержки оказывается помощь в администрировании Программы и дополнительного переноса данных, не учтенных в п. 3.3.

Также для работы с Программой Пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенные по адресу: <https://foquz.ru/foquz/user-wiki>

4.4.4. Проведение опытной эксплуатации

Пользователи самостоятельно или при участии представителей Разработчика проводят технические испытания в “Тестовом режиме” опроса.

5. Поддержка

5.1. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы в Чат поддержки, по телефону поддержки +7 800 500 26 37 либо по электронной почте support@foquz.ru

Время технической поддержки:

- круглосуточно по e-mail
- по номеру телефона поддержки в рабочие дни с понедельника по пятницу с 10:00 до 18:00 (московское время, GMT +3)

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в создании аккаунта для получения доступа к функциям Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в устранении проблем в случае некорректной работы Программы;

- пояснение функционала модулей Программы;
- прием запросов на доработку функционала Программы;
- помощь в эксплуатации Программы.

5.2. Перечень неисправностей, которые могут возникнуть в процессе эксплуатации Программы, и рекомендации в отношении действий при их возникновении

При длительном ожидании ответа на совершенные пользователем действия (более 5 секунд) рекомендуется выполнить следующие действия:

- проверить стабильность и скорость интернет-соединения, если их значения не соответствуют рекомендуемым требованиям, то обратиться к оператору интернет-провайдера
- если стабильность и скорость интернет-соединения соответствуют рекомендуемым требованиям, но Программа все равно работает медленно, нужно обновить страницу

В случае, если указанные действия не привели к восстановлению работоспособности Программы, необходимо завести инцидент, обратившись по контактными данным технической поддержки (см. п. 4.1.)

5.3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

1. Обновление компонентов Программы Разработчиком;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу Пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем либо видеозапись этого сбоя (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- запрос на исправление Инцидента - запрос на исправление произошедшего сбоя в системе у одного Пользователя;
- запрос на исправление Проблемы - запрос на исправление сбоя, повлекшего за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание - запрос на предоставление информации либо помощь в администрировании Программы;
- запрос на развитие - запрос на проведение доработок Программы в целом
- запрос на индивидуальные доработки - запрос на проведение доработок

Программы индивидуально для Пользователя

Запросы на исправление Инцидента, Проблемы, а также запрос на обслуживание направляются Пользователями по телефону поддержки 8 800 500 26 37 или через Чат поддержки. Чтобы отправить запрос через Чат поддержки, нужно нажать в левом нижнем углу на иконку чата (видна из любого раздела Программы).

Запросы на развитие или индивидуальные доработки направляются Пользователями по электронной почте support@foquz.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователя, связанные с функционированием Программы. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Пользователя. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

Также Разработчик оставляет за собой право в целях прогнозирования потребностей в доработках или предотвращения инцидентов и проблем обращаться к Пользователю за уточнением информации об используемом Пользователем функционале.

6. Утилизация

Утилизация ПО – это необходимый для его разработчика процесс, потому что он дает на выходе артефакты ПО, которые можно использовать при разработке новых программных продуктов. У конечного пользователя программного продукта отсутствует необходимость в доступе к информационным ресурсам, из которых состоит ПО, следовательно, процесс утилизации происходит на стороне разработчика. Таким образом, утилизация – это процесс, выполняемый на стороне разработчика и при его участии в целях анализа структуры готового ПО, выявления информационных ресурсов – артефактов и оценки возможности их повторного использования.

Основным методом утилизация Разработчика является переработка. При переработке продукт разбивается на ключевые элементы, после чего каждый из элементов перерабатывается в ресурс, необходимый для производства. Является основой для повторного использования ПО, особенно для крупных проектов, а также основным методом утилизации ПО.

7. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок, по заявкам Пользователей на доработку Программы в целом либо на индивидуальные доработки для использования только Пользователем, сформировавшим эту заявку, консультации по вопросам эксплуатации (по чату Службы поддержки, электронной почте, № телефона) Программы.

7.1. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется и оптимизируется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию, нажав кнопку Чата поддержки, описать запрос по телефону поддержки +7 800 500 26 37 либо отправить его по электронной почте support@foquz.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения, а Пользователь будет уведомлен со стороны Разработчика о соответствующем решении по отправленному запросу по электронной почте.

8. Информация о персонале

8.1. Общие сведения

Инфраструктура разработки, персонал разработки и службы поддержки фактически располагаются по адресу: 117041, город Москва, ул. Адмирала Руднева, д. 4, офис 6 кабинет 6 этаж 5

8.2. Персонал, осуществляющий разработку

Ниже приведен перечень сотрудников, осуществляющий разработку с указанием должности, роли и обязанностей.

ФИО сотрудника	Должность	Роль	Обязанности
Воропаев Ф.Н.	Руководитель отдела внедрения сервиса опросов и управления клиентским опытом Foquz	Владелец продукта, руководитель проекта	<ul style="list-style-type: none"> поиск потенциальных заказчиков. заключение договоров на разработку программного обеспечения. планирование сроков и ресурсов. управление и контроль за ходом выполнения работ. взаимодействие с заказчиком
Плотников В.Г.	Генеральный директор	Технический директор, ведущий разработчик	<ul style="list-style-type: none"> определение функциональных и нефункциональных требований к ПО, а также технологию его использования.

			<ul style="list-style-type: none"> • анализ требований и поиск пути их реализации на уровне концепции. • определение архитектуры ПО и ответственность за соответствие моделей ПО заданной архитектуре • участие в проектировании системы.
Кузнецова А. Н.	Системный аналитик	Системный аналитик	<ul style="list-style-type: none"> • постановка задач и разработка технических заданий • тестирование разрабатываемого функционала
Корнеева М. С.	Разработчик	Front-end разработчик	<ul style="list-style-type: none"> • верстка новых модулей для веб-сервиса • обеспечение корректной работы всех функций веб-сервиса через веб-клиент • настройка и подключение API • необходимые интеграции с внешними сервисами
Елисеев А. А.	Разработчик	Back-end разработчик	<ul style="list-style-type: none"> • разработка новых модулей и компонентов для веб-сервиса • обеспечение корректной работы всех функций веб-сервиса и его вычислительной логики • организация и работа с базами данных посредством СУБД • разработка базовой логики и алгоритмов работы приложения • настройка и подключение API • необходимые интеграции с внешними сервисами
Круглова О. С.	Дизайнер	UX/UI-дизайнер	<ul style="list-style-type: none"> • создание и доработка макетов интерфейса Программы • отрисовка графических элементов • проектирование пользовательского сценария

			взаимодействия с Программой
Орлов И. А.	Тестировщик	QA-engineer	<ul style="list-style-type: none"> • ручное тестирование созданного, но не опубликованного функционала • разработка чек-листов тестирования

Требования к разработчикам: опыт работы от 3-12 лет в web разработке с использованием стека технологий: PHP, JS, NodeJS, HTML, CSS, VueJS, Yii 3, Git, Less, Postgresql.

Требования к дизайнерам: опыт работы в UX/UI дизайне от 5-х лет, портфолио работ, умение работать в Figma и создавать сценарии пользовательского опыта.

Требования к тестировщикам: опыт работы от 2-х лет с SQL, тест-кейсами и\или чек-листами и ручным тестированием.

Требования к системным аналитикам: опыт работы от 5-ти лет в разработке функциональных и технических описаний, проработки архитектуры отдельных модулей.

8.3. Персонал технической поддержки

8.3.1. Техническая поддержка 1-го уровня

Персонал технической поддержки 1-го уровня одновременно является персоналом гарантийной поддержки

ФИО сотрудника	Должность	Роль	Обязанности
Ковалева Ю. В.	Менеджер продукта	Менеджер поддержки	<ul style="list-style-type: none"> • прием запросов на техническую поддержку и регистрация заявок • исправление возникших инцидентов, возможное через роль пользовательского администратора • перенаправление заявок на 2-й уровень поддержки • уведомление инициатора заявки о статусе работы над инцидентом
Лиханов Н.А.	Менеджер продукта	Персональный менеджер	

8.3.2. Техническая поддержка 2-го уровня

ФИО сотрудника	Должность	Роль	Обязанности
Воропаев Ф. Н.	Руководитель отдела внедрения сервиса опросов и управления клиентским опытом Foquz	Руководитель проекта	<ul style="list-style-type: none"> исправление возникших инцидентов, возможное через роль технического администратора перенаправление заявок на 3-й уровень поддержки

8.3.3. Техническая поддержка 3-го уровня

ФИО сотрудника	Должность	Роль	Обязанности
Плотников В.Г.	Генеральный директор	Технический директор, ведущий разработчик	<ul style="list-style-type: none"> исправление возникших инцидентов, возможное только через переработку Программы и другие методы, требующие работы с исходным кодом