

**Общество с ограниченной ответственностью «Цифровая Логистика»**

ИНН 7806604593

Российская Федерация, 195112, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Малая Охта, пр-кт Малоохтинский, д. 68, литера А, помещ./помещ. 27-Н/24, кабинет К2-28-1

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**«Платформа по управлению логистическими заданиями»**

Листов 13

## СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	3
Термины и сокращения .....	4
1 Назначение и область применения.....	5
2 Задачи, решаемые с использованием ПО .....	6
3 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Платформа для управления логистическими заданиями» .....	7
3.1 Разработка.....	7
3.2 Сопровождение .....	7
4 Техническая поддержка.....	9
5 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО .....	10
5.1 Консультационные услуги .....	10
5.2 Стандартные услуги.....	10
5.3 Порядок регистрации и обработки обращений.....	10
6 Информация о персонале .....	12
6.1 Пользователи .....	12
6.2 Команда сопровождения .....	12

## АННОТАЦИЯ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Платформа для управления логистическими заданиями».

Документ включает:

- описание процессов разработки и развития платформы;
- порядок сопровождения и технической поддержки;
- перечень оказываемых услуг;
- порядок регистрации и обработки обращений;
- требования к пользователям и состав команды сопровождения.

## ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Таблица 1 – Перечень терминов и сокращений

<b>Термины и сокращения</b>	<b>Пояснение или расшифровка</b>
ПО	Программное обеспечение
API	Программный интерфейс приложения
SaaS	Модель предоставления программного обеспечения как сервиса
SLA	Соглашение об уровне сервиса
AI	Технологии искусственного интеллекта

# 1 НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

«Платформа для управления логистическими заданиями» - облачная цифровая платформа управления логистическими заданиями, предназначенная для автоматизации процессов доставки, распределения заказов, интеграции с подрядчиками и контроля исполнения логистических операций.

Платформа применяется:

- логистическими операторами;
- e-commerce компаниями;
- экспедиторами;
- производственными и дистрибуционными компаниями;
- корпоративными заказчиками, управляющими распределённой доставкой.

## 2 ЗАДАЧИ, РЕШАЕМЫЕ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПО

С использованием платформы пользователь решает следующие задачи:

- создание и управление логистическими заданиями;
- распределение заказов между перевозчиками и курьерскими службами;
- интеграция с внешними системами через API;
- контроль SLA и статусов исполнения;
- расчет стоимости доставки по заданным тарифным моделям;
- аналитика эффективности подрядчиков;
- управление рейтингами поставщиков логистических услуг;
- обработка клиентских обращений;
- формирование отчетности по операциям.

Платформа обеспечивает прозрачность логистической цепочки и контроль исполнения на каждом этапе доставки.

### **3 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО «ПЛАТФОРМА ДЛЯ УПРАВЛЕНИЯ ЛОГИСТИЧЕСКИМИ ЗАДАНИЯМИ»**

#### **3.1 Разработка**

Поддержание жизненного цикла платформы осуществляется посредством:

- регулярного развития функциональности;
- доработок по требованиям заказчиков;
- улучшения производительности и масштабируемости;
- обновления интерфейсов, модулей интеграции и API.

Развитие платформы включает:

- сбор и формализацию требований;
- системную аналитику;
- проектирование архитектуры;
- разработку;
- тестирование;
- выпуск релизов;
- документирование изменений.

Платформа предоставляется по модели SaaS. Обновления устанавливаются централизованно, без необходимости локальной установки или приостановления процесса использования ПО у Заказчика.

#### **3.2 Сопровождение**

В процессе сопровождения Исполнитель:

- регистрирует и анализирует обращения пользователей;
- устраняет функциональные и технические ошибки;
- консультирует по вопросам эксплуатации;
- сопровождает интеграции;
- обеспечивает бесперебойную работу платформы.

Сопровождение необходимо для обеспечения:

- непрерывности логистических процессов Заказчика;
- корректного обмена данными через API;
- актуальности тарифов и бизнес-правил;

- корректности расчетов стоимости и SLA;
- сохранности и доступности данных.

Цели достигаются путем:

- консультационной поддержки;
- выпуска новых версий;
- обновления документации;
- оперативного устранения инцидентов.

В случае возникновения у Заказчика (конечного пользователя) вопросов в процессе использования их необходимо адресовать в Техническую поддержку.

## **4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА**

Запросы могут направляться:

- по электронной почте;
- через выделенные Telegram-группы и Мах-группы;
- через внутреннюю систему тикетов.

## **5 ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО**

Состав услуг определяется договором сопровождения.

### **5.1 Консультационные услуги**

- консультации по использованию платформы;
- помощь в настройке бизнес-логики;
- консультации по API-интеграции;
- рекомендации по оптимизации логистических процессов;
- анализ логистических KPI.

### **5.2 Стандартные услуги**

- устранение программных ошибок;
- выпуск обновлений;
- корректировка бизнес-правил;
- обновление документации;
- сопровождение интеграций;
- профилактический анализ логов;
- контроль состояния баз данных;
- аудит производительности;
- восстановление работоспособности при сбоях.

### **5.3 Порядок регистрации и обработки обращений**

Обращения принимаются:

- через электронную почту;
- через Telegram-группу и Мах-группу;
- через систему тикетов.

Время приема: московское время: с 5:00 до 23:00 (рабочие дни), 9-18 (выходные и праздничные), либо согласно индивидуальным SLA.

Под обращением понимается:

- сообщение об ошибке;
- запрос консультации;
- предложение о доработке;

- инцидент интеграции.

Порядок обработки:

- 1) Регистрация обращения.
- 2) Классификация по приоритету.
- 3) Анализ и диагностика.
- 4) Предоставление решения (временного или финального).
- 5) Закрытие обращения с отчетом.

Если несоответствие не подтверждается, Исполнитель предоставляет разъяснение с ссылкой на документацию и рекомендации.

## 6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

### 6.1 Пользователи

Пользователи должны обладать навыками работы с веб-интерфейсами и пониманием логистических процессов.

Для работы с API требуется базовое понимание интеграций и форматов данных (JSON, REST).

### 6.2 Команда сопровождения

Таблица 2 – Состав команды сопровождения

Должность	Ключевые компетенции
Руководитель направления (1чел.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Управление командой разработки и поддержки</li><li>• Стратегическое планирование развития платформы</li><li>• Контроль качества предоставляемых услуг</li><li>• Взаимодействие с заказчиками</li></ul>
Продуктовый менеджер (1чел.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Анализ потребностей пользователей</li><li>• Формирование требований к функционалу</li><li>• Приоритизация задач развития</li><li>• Сбор и анализ обратной связи</li></ul>
Системный аналитик (1чел.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Анализ бизнес-процессов</li><li>• Разработка технических заданий</li><li>• Описание API-интеграций</li><li>• Документирование решений</li></ul>
Backend-разработчик (1чел.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Разработка серверной части платформы</li><li>• Работа с базами данных</li><li>• Оптимизация производительности</li><li>• Интеграция с внешними системами</li></ul>
Frontend-разработчик (1чел.)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Разработка пользовательского интерфейса</li><li>• Адаптивная вёрстка</li><li>• Оптимизация UI/UX</li><li>• Работа с современными веб-технологиями</li></ul>

Должность	Ключевые компетенции
DevOps-инженер (1 чел.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Настройка и поддержка инфраструктуры</li> <li>• Автоматизация развёртывания</li> <li>• Мониторинг производительности</li> <li>• Обеспечение безопасности</li> </ul>
Инженер по тестированию (1 чел.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Разработка тест-кейсов</li> <li>• Проведение функционального тестирования</li> <li>• Тестирование интеграций</li> <li>• Анализ дефектов</li> </ul>
Специалист технической поддержки (1 чел.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Консультирование пользователей</li> <li>• Обработка обращений</li> <li>• Решение технических проблем</li> <li>• Сбор обратной связи</li> </ul>
Специалист по интеграциям (1 чел.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Настройка и поддержка API-интеграций</li> <li>• Разработка технических решений для подключений</li> <li>• Тестирование интеграционных решений</li> <li>• Документирование интерфейсов</li> </ul>

Инфраструктура размещается в защищенных дата-центрах на территории РФ.

Команда обеспечивает:

- Поддержку работоспособности платформы
- Развитие функциональности
- Техническую поддержку пользователей
- Интеграционные решения
- Документирование процессов