



# Цифровая платформа Fishplace

**Жизненный цикл программного обеспечения**

Владивосток  
2025

## Введение

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла SaaS-решения «Цифровая платформа Fishplace» (далее Платформа), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Документ регламентирует полный цикл поддержки платформы, включая технические, кадровые и правовые аспекты.

Актуальные версии документа и дополнительные материалы доступны в разделе «[Справочный центр](#)».

# Содержание

<b>Введение</b>	<b>2</b>
<b>Содержание</b>	<b>3</b>
<b>Общие сведения</b>	<b>4</b>
<b>Поддержание жизненного цикла программы</b>	<b>4</b>
<b>Назначение сопровождения</b>	<b>4</b>
Цели:	4
<b>Сервисные процессы сопровождения</b>	<b>5</b>
Техническая поддержка пользователей	5
Проведение модернизации	5
Восстановление данных	6
Оказание услуг по доработке Платформы под индивидуальные запросы клиентского бизнеса	6
<b>Информация о персонале</b>	<b>6</b>
<b>Требования к пользователям Платформы</b>	<b>6</b>
<b>Требования к персоналу Платформы</b>	<b>7</b>

## Общие сведения

### 1.1. Наименование Платформы

- Полное название: «Фишпэйс» (Fishplace).
- Версия ПО: 0.6.8 (актуальная на март 2025 г.).

### 1.2. Системное программное обеспечение

- **Серверная инфраструктура:**
  - ОС: Ubuntu 22.04 LTS (с ядром 5.15).
  - Оркестрация: Docker 24.0, Docker Compose 2.20.
  - Балансировка нагрузки: Nginx 1.25.
- **Клиентская часть:**
  - Поддерживаемые ОС: Windows 10/11 (64-бит), macOS 12.0+, Linux (Ubuntu 20.04+, Fedora 35+).
  - Браузеры: Google Chrome 90+, Safari 14+, Firefox 88+.
- **Базы данных:**
  - Основная СУБД: PostgreSQL 15 с репликацией Master-Slave.
  - Кэширование: Redis 7.0.
- **Инструменты разработки:**
  - Бэкенд: Python 3.11, Django 4.2, Django REST Framework 3.14.
  - Фронтенд: JavaScript (ES6+), React.js 18.2, Next.js 13.4.

### 1.3. Языки программирования

- **Серверная часть:** Python (доля кода — 100%).
- **Клиентская часть:** TypeScript — 100%.

## Поддержка жизненного цикла программы

Жизненный цикл платформы «Фишпэйс» обеспечивается комплексным сопровождением, которое включает:

- Регулярные модернизации ПО на основе стратегического плана развития и индивидуальных запросов клиентов;
- Восстановление утраченных данных и резервное копирование;
- Консультационную поддержку по установке, настройке, администрированию и повседневной эксплуатации системы.

## Назначение сопровождения

Сопровождение Платформы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе сервисов по причине невозможности функционирования Платформы (аварийная ситуация, ошибки в работе Платформы и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Платформы и дальнейшего развития ее функционала.

### Цели:

- Минимизация простоев (целевой уровень доступности — 99.9%).
- Регулярное обновление функционала (4 мажорных релиза в год).

- Соответствие требованиям информационной безопасности (сертификация ФСТЭК).

## Сервисные процессы сопровождения

### Техническая поддержка пользователей

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

- **Каналы связи:**
  - Электронная почта: [support@fishplace.ru](mailto:support@fishplace.ru) (ответ в течение 2 часов в рабочее время).
  - Телефон: +7 908 999 80 80 (рабочие дни: 9:00–18:00 по Владивостоку).
- **Уровни поддержки:**
  - **Уровень 1:** Решение базовых вопросов (настройка аккаунта, восстановление пароля).
  - **Уровень 2:** Анализ ошибок, интеграция с API.
  - **Уровень 3:** Исправление критических багов (срок реакции — до 4 часов).

### Проведение модернизации

Проведение модификации Платформы в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Платформой, а также по запросам пользователей, с выпуском новых версий Платформы, полученных в результате модификации, и предоставление пользователям возможности использования новых версий Платформы, полученных в результате модификации.

- **Этапы разработки:**
  1. Сбор требований через обратную связь от клиентов (через отдел продаж, отдел клиентского сервиса, специалистов службы поддержки, проведения интервью и опросов пользователей).
  2. Анализ задачи с точки зрения бизнеса, целей платформы, безопасности.
  3. Добавление задач в бэклог.
  4. Проработка задач — описание, подготовка макетов дизайна интерфейса для их реализации.
  5. Приоритизация задач (исправления > новые функции > оптимизация).
  6. Тестирование:
    - Unit-тесты (Pytest, покрытие — 30%).
    - Интеграционные тесты (Cypress).
  7. Деплой через GitLab CI/CD (каналы: test → preproduction → production).
- **Платформа регулярно развивается:**
  - исправляются неисправности;
  - появляются новые функции;
  - оптимизируется скорость работы;
  - обновляется интерфейс.
- **Примеры обновлений января 2025 г.:**
  - Внедрение функциональности «Домашние склады» — для поддержки собственных складов рыбных компаний.

- Улучшение интерфейса раздела «Рыбопродукция» — реализована возможность редактировать остатки продукции в килограммах и ряд дополнительных улучшений интерфейса.
- Телеграм-бот с продукцией, выставляемой на продажу на платформе.
- Обновление интерфейса раздела «Склады» Личного кабинета рыбной компании.

## Восстановление данных

Восстановление данных Платформы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями администратора Платформы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется в ручном режиме из резервной копии базы данных Платформы.

- **Политика резервирования:**
  - Ежедневные инкрементные бэкапы (хранятся 30 дней).
- **Сценарии восстановления:**
  - **Полное восстановление:** До 24 часов (включая проверку целостности).
  - **Выборочное восстановление:** Отдельные таблицы БД (срок — до 4 часов).

## Оказание услуг по доработке Платформы под индивидуальные запросы клиентского бизнеса

В случае заинтересованности в расширении функциональности Платформы пользователь направляет предложения на улучшение и/или о новой функции в адрес разработчика Платформы. Разработчик платформы оценивает целесообразность предлагаемой к реализации функциональности и принимает решение о включении функции в план развития Платформы (Дорожная карта проекта). Разработчик в праве отказать пользователю в реализации функции. При необходимости разработчик проводит дополнительные консультации с пользователем и другими пользователями платформы, для выработки наиболее успешного решения.

В некоторых случаях разработчик может предложить индивидуальные решения реализуемые для нужд конкретного пользователя (не тиражируемые на всю платформу, например интеграция с его программой учета или ERP-системой. Условия сотрудничества в таком случае обсуждаются в индивидуальном порядке.

- **Типовые запросы:**
  - Кастомизация отчетов (подключение BI-инструментов: Tableau, Power BI).
  - Разработка мобильного PWA-приложения с офлайн-режимом.
  - Интеграция с ERP-системами (1С, МойСклад, SAP).
- **Стоимость:** От 150 000 Р за модуль (зависит от сложности, рассчитывается индивидуально).

## Информация о персонале

### Требования к пользователям Платформы

Пользователи Платформы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования веб-браузеров;
- ознакомиться с Руководством пользователя, Лицензионным договором, Политикой конфиденциальности, Пользовательским соглашением, размещенными в разделе «[Справочный центр](#)».

## Требования к персоналу Платформы

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию, должен обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Платформы;
- знание особенностей работы с Платформой;
- знание языка программирования, сред и фреймворков: Python, Django (для бэкенд-разработчиков), HTML, CSS, Java Script, React.js, Next.js, Typescript (для фронтенд-разработчиков);
- знание реляционных и NoSQL БД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов (для DevOps-инженеров);

ООО «Мой Фиш Плэйс» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

- **Команда разработки продукта:**
  - **Руководитель продукта (1 чел.):**
    - Приоритизация, постановка, контроль реализации и выпуска задач.
  - **Бэкенд-разработчики (2 чел.):**
    - Разработка API, оптимизация запросов к БД.
    - Использование инструментов: Celery для асинхронных задач, Sentry для мониторинга ошибок.
  - **Фронтенд-разработчики (2 чел.):**
    - Реализация адаптивного дизайна (Sketch → React).
    - Интеграция WebSocket для уведомлений.
  - **DevOps-инженеры (1 чел.):**
    - Администрирование стендов.
    - Мониторинг: Prometheus + Grafana.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки. Кроме того, предусмотрен выпуск внеплановых обновлений — хотфиксов в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

Таким образом, специалисты ООО «Мой Фиш Плэйс» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Платформы, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, размещения разработчиков и службы поддержки: **г. Владивосток, ул. Набережная, д. 15, офис 301.**