МетаПетс

Описание процессов жизненного цикла ПО

Редакция 1.0 от 12 октября 2026 года

1 Общие сведения

Документ описывает разработку, тестирование, обновление и сопровождение МетаПетс, порядок устранения неисправностей и состав команды. Правообладатель программы — ООО «НьюВетТех» (Общество с ограниченной ответственностью «Новые ветеринарные технологии»), ИНН 7718303830, ОГРН 5147746248326.

2 Разработка и сопровождение

2 1 Разработка и совершенствование

Новые функции и изменения планируются на основании задач развития продукта, выявленных ошибок и предложений пользователей. Продакт-менеджер определяет приоритет; аналитик уточняет требования, разработчики реализуют изменения.

2 2 Тестирование и выпуск обновлений

Изменения проверяются в отдельном предрелизном контуре. Выполняются ручные и автоматические проверки новых функций, взаимодействия компонентов и основных рабочих сценариев. Выявленные дефекты передаются разработчикам; после исправления проводится повторная проверка.

Серверные компоненты поставляются в контейнерах и развёртываются средствами CI/CD. Для части сервисов применяется blue-green-развёртывание. Если обновление требует перерыва в работе, пользователи уведомляются через каналы поддержки. Изменения пользовательских сценариев отражаются в эксплуатационной документации.

2 3 Устранение неисправностей

Поддержка регистрирует обращение, уточняет влияние ошибки и передаёт техническую задачу ответственному специалисту. Разработчик воспроизводит неисправность и готовит исправление; тестировщик проверяет результат. При наличии обходного решения его сообщают пользователю. Срок окончательного исправления согласуется с учётом причины и объёма работ.

Журналы запросов используются для диагностики сбоев. По расписанию создаются резервные копии баз данных. При необходимости восстановление выполняется путём развёртывания сервисов и загрузки резервной копии; после восстановления проверяются доступность системы и основные операции.

3 Обращение в техническую поддержку

Поддержка доступна через интерфейс МетаПетс и по электронной почте vetassistant@newvettech.ru. По этим каналам принимаются сообщения об ошибках, вопросы по работе программы и предложения по её улучшению.

3 1 Через интерфейс приложения

1. В меню МетаПетс выберите пункт «Поддержка».

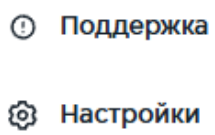


Рисунок 1 — Пункт меню «Поддержка»

2. На открывшейся странице поддержки нажмите «Войти через МетаПетс».

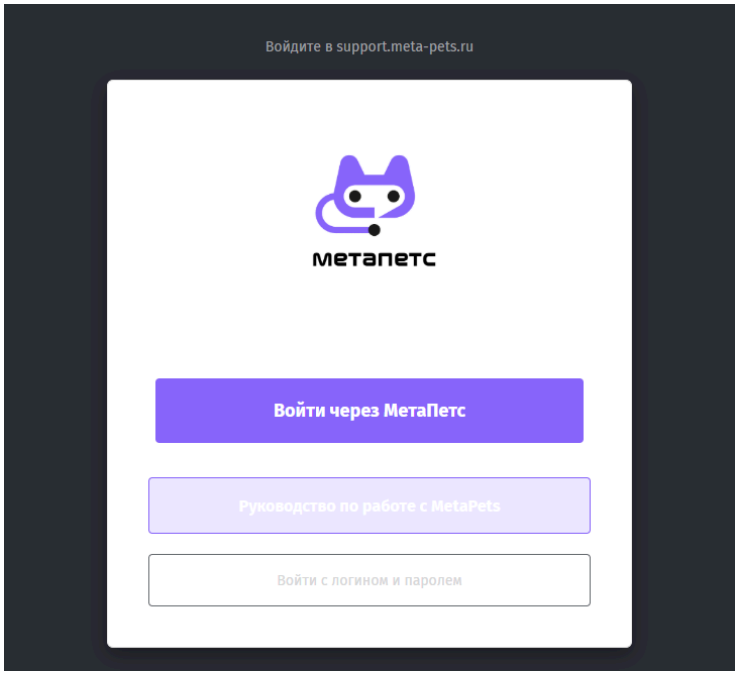


Рисунок 2 — Вход в систему поддержки

3. После входа создайте обращение и укажите сведения, перечисленные в пункте 3.3.

3 2 По электронной почте

Отправьте письмо на vetassistant@newvettech.ru. В теме укажите название клиники и краткое описание проблемы. Если основная МИС недоступна, используйте этот канал.

3 3 Сведения для обращения

При сообщении о неисправности укажите:

- Название клиники и филиала, ФИО отправителя и контакт для обратной связи.
- Раздел программы, в котором возникла ошибка, дату и время её появления с часовым поясом.
- Последовательность действий, ожидаемый результат и фактическое поведение системы.
- Точный текст ошибки; при наличии — скриншот или запись экрана.
- Повторяемость проблемы, число затронутых пользователей и влияние на работу клиники; отдельно отметьте риск потери данных и наличие обходного решения.
- Операционную систему, название и версию браузера; для ошибки отдельной записи — её номер или идентификатор.

Не передавайте пароли и токены доступа. Для вопроса или предложения достаточно описать задачу и желаемый результат. При необходимости поддержка запросит дополнительные сведения.

4 Показатели обслуживания

Ниже приведены предложения для обсуждения и утверждения. До согласования условий и выполнения указанных проверок они не являются действующим обязательством по уровню обслуживания.

Показатель	**Предлагаемое значение и условия**
Доступность основной МИС	99% за календарный месяц — после подтверждения мониторингом и испытаниями.
Полная недоступность или риск потери данных	Реакция до 1 часа круглосуточно.
Существенная ошибка без обходного решения	Реакция до 4 рабочих часов.
Остальные обращения	Реакция до 1 рабочего дня.
Восстановление основной работы при критическом сбое	Целевой срок до 8 часов — только после проверки возможности восстановления.
Окончательное исправление	По согласованному плану. Единый срок для всех ошибок не устанавливается.

Реакция означает ответ специалиста и начало обработки обращения, а не устранение ошибки. Срок реакции отсчитывается от получения обращения. Для целевого срока восстановления точка отсчёта — регистрация критического сбоя.

До введения показателей утверждаются рабочие часы поддержки и часовой пояс, порядок круглосуточного дежурства для критических сбоев и методика расчёта доступности.

5 Персонал

Разработку и сопровождение МетаПетс обеспечивает команда из 12 специалистов.

Роль	Число	Основные задачи
Продакт-менеджер	1	Приоритеты, план развития и координация выпуска изменений.
Фуллстек-разработчик	1	Доработка клиентских и серверных компонентов, устранение ошибок их взаимодействия.
Бэкенд-разработчик	2	Серверная логика, API, работа с базами данных и интеграциями.
Фронтенд-разработчик	2	Веб-интерфейс и исправление ошибок клиентской части.
React Native-разработчик	1	Разработка и сопровождение мобильного приложения.
ИИ-инженер	1	Сопровождение ИИ-функций, транскрибации и проверка качества их результатов.
Аналитик	1	Сбор требований, описание сценариев и уточнение задач.
Тестировщик	1	Проверка изменений, воспроизведение дефектов и контроль исправлений.
Менеджер поддержки	1	Приём обращений, консультации, уточнение проблемы и передача профильным специалистам.
UX/UI-дизайнер	1	Проектирование интерфейсов и пользовательских сценариев.

Менеджер поддержки ведёт коммуникацию с пользователем; технические вопросы передаются специалистам соответствующего направления. Организацию работ и приоритеты согласует продакт-менеджер.