ООО «ПОЛЕТ»
ИНН 7730582675 КПП 773301001 ОГРН 1087746610896
125373, Москва, Походный проезд д. 14, цок.эт, пом.I, ком .3, тел: 8 (967) 104-01-09

Retail Suite Global

Описание жизненного цикла продукта

Оглавление

Назначение продукта.....3

Архитектурная схема программных компонент Retail Suite.Global Loyalty&CRM.....4

Платформа и совместимость, сервисы, необходимые для работы ПО.....4

Лицензирование.....6

Приобретение и поставка ПО.....7

Разработка и поддержка ПО, расположение инфраструктуры.....7

Выпуск обновлений ПО (релизов, патчей).....7

Обновление версии ПО у конечного пользователя.....8

Эксплуатация ПО и поддержка конечного пользователя.....8

Информация о фактических адресах инфраструктуры, разработчиков и служб поддержки......9

Назначение продукта

Программный комплекс Retail Suite.Global предназначен для автоматизации и цифровизации оперативной деятельности и управления процессами средних и крупных розничных предприятий (розничных сетей) на основе современных цифровых технологий Искусственного Интеллекта (Artificial Intelligence), Машинного Обучения (Machine Learning), систем хранения данных BigData.

Программный комплекс Retail Suite.Global состоит из ряда программных модулей (далее – модули, модуль). Каждый модуль реализует определенный объем функциональности используемой для автоматизации различных бизнес процессов и направлений работы розничных сетей. Модули могут использоваться как автономно, так и совместно с другими модулями системы. Перечень модулей программного комплекса Retail Suite.Global:

RS.E-License – комплекс компонент для контроля лицензирования модулей системы RS.Global и предназначен для обеспечения контроля и соблюдения правил лицензирования продуктов, организации защиты программного обеспечения от несанкционированного использования.

Retail Suite.ERP – специализированное отраслевое решение ERP класса для автоматизации управления розничной торговлей в сегментах Grocery, FMCG, Droggery, DIY, Household и Fashion.

Retail Suite.ShelfSpace – специализированное отраслевое решение для автоматизации процессов управления полочным пространством магазинов в розничном предприятии, а также управление персоналом в целях повышения точности, очередности, регулярности и качества операций с товарами, полочным пространством магазинов розничного предприятия.

Retail Suite.BigData&AI – программный комплекс сбора и хранения аналитических данных из всех модулей Retail Suite.Global, расчета и хранения агрегатов данных и моделей Machine Learning (AI), а также предоставления возможности получения отчетности и аналитических данных во всех Модулях Системы, включая использование регулярных ML-данных в бизнес-процессах Модулей Системы.

Retail Suite.Integration – программный комплекс (интеграционная шина данных), обеспечивающий взаимодействие всех Модулей Retail Suite.Global в целях передачи данных (интеграции) между Модулями в различных режимах, а также обеспечивающий передачу данных в целях исполнения кросс бизнес-процессов.

Программный комплекс состоит из нескольких лицензируемых компонент и использует запатентованные сервисы собственной разработки ООО «Полет». Программное обеспечение Retail Suite.Global состоит из следующих лицензируемых компонент:

- Retail Suite.Global ERP Модуль Центр– программный продукт для автоматизации центрального офиса сетевой структуры, базовый модуль
- Retail Suite.Global ERP Модуль Региональный Центр– программный продукт для автоматизации регионального офиса сетевой структуры, базовый модуль
- Retail Suite.Global ERP Модуль Магазин – программный продукт для автоматизации магазинов сетевой структуры

- Retail Suite.Global ERP Модуль Склад – программный продукт для автоматизации выделенных складов сетевой структуры

- Retail Suite.Global ERP УТТ Store – лицензия для подключения Удаленной Торговой Точки к модулю Центр.

- Retail Suite.Global ERP Модуль Центр – Модуль «УДС» - лицензия для активации функционала «Управление денежными средствами» активируется в модуле Центр и в каждом модуле Магазин

- Retail Suite.Global ERP Analytics - лицензия для активации функционала продвинутой аналитики на основе BigData

- Retail Suite.Global ERP ML/AI - лицензия для активации функционала предиктивной ML/AI аналитики в бизнес-процессах ERP

- Retail Suite.Global Shelf Space Модуль Центр – решение для автоматизации задач мерчандайзинга в Центральном офисе торговой сети. Модуль Центр позволяет осуществлять работу с планограммами нескольких магазинов одновременно

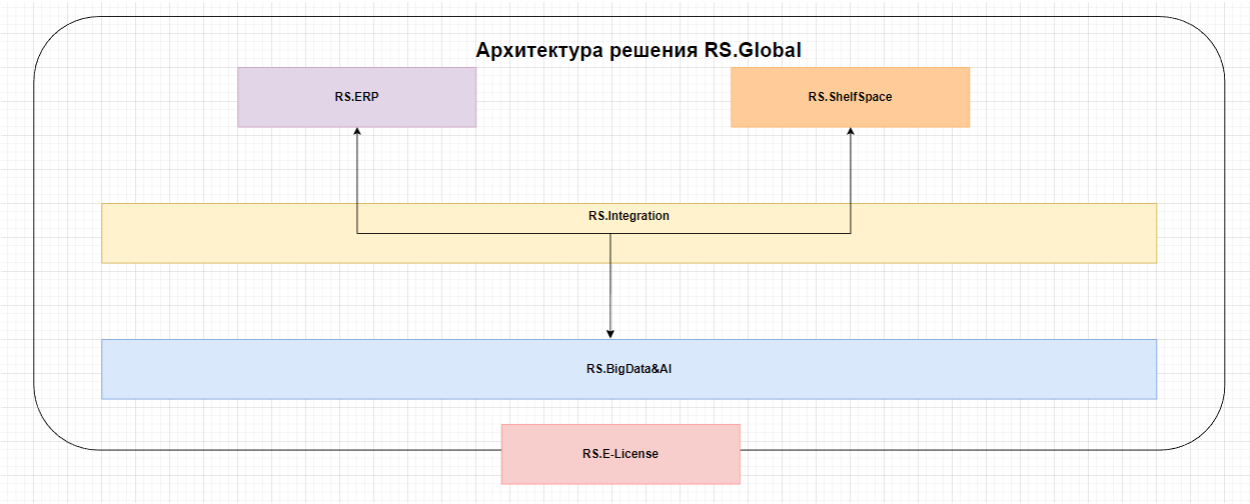
- Retail Suite.Global Shelf Space Модуль Магазин – решение для автоматизации задач мерчандайзинга в магазинах торговой сети. Модуль Магазин позволяет получать планограммы из модуля Центр и осуществлять работу с мобильными устройствами

- Retail Suite.Global ShelfSpace Analytics - лицензия для активации функционала продвинутой аналитики на основе BigData

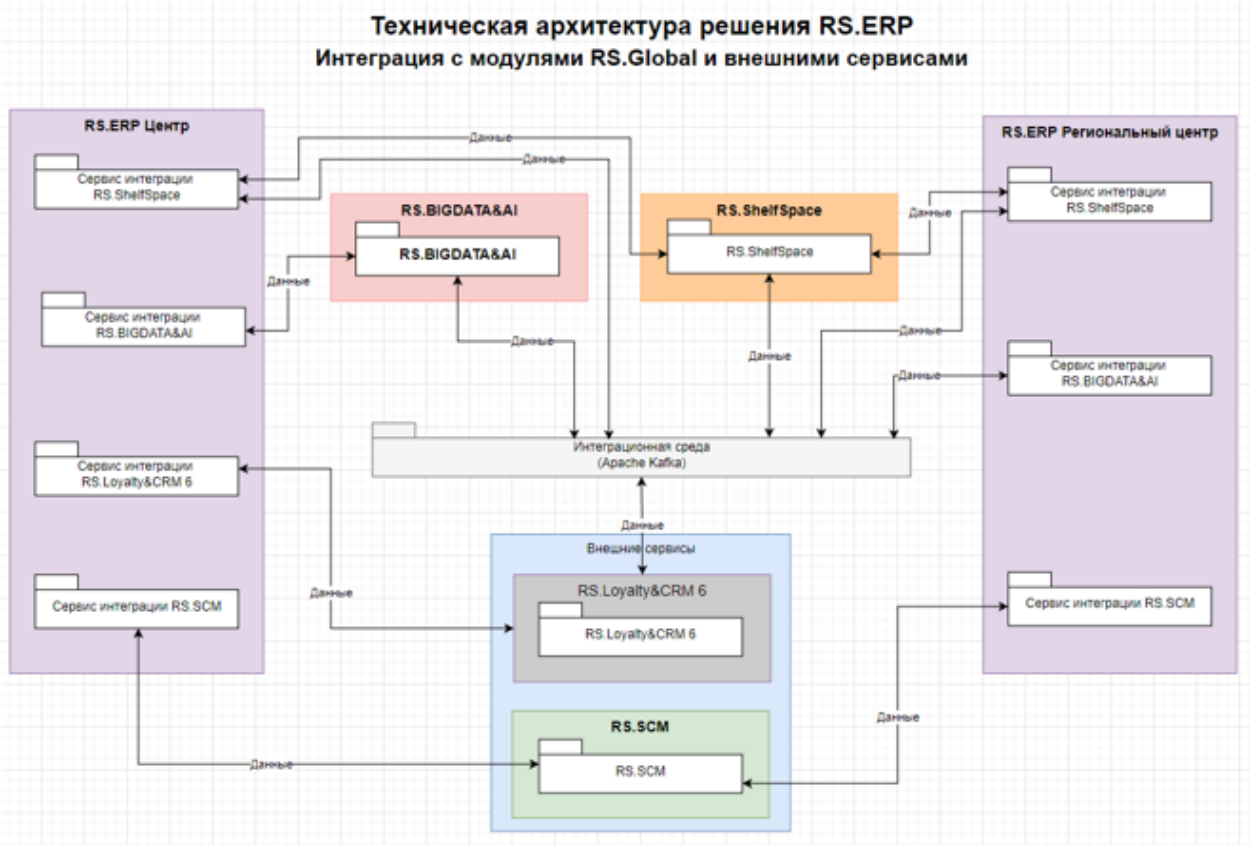
- Retail Suite.Global ShelfSpace ML/AI - лицензия для активации функционала предиктивной ML/AI аналитики в бизнес-процессах ShelfSpace

Архитектурная схема программных компонент Retail Suite.Global

Общая архитектура решения Retail Suite.Global:



Детальная архитектура решения Retail Suite.Global и интеграция между модулями и с внешними сервисами



Платформа и совместимость, сервисы, необходимые для работы ПО

Модули программного обеспечения Retail Suite.Global реализованы на следующих языках программирования:

RS.E-License – C++. Поддерживается работа на ОС семейства Unix (Astra linux, РЕД ОС, Debian).

Retail Suite.ERP - встроенный язык программирования платформы 1С Предприятие8.x, C++, C#, SQL. Поддерживается работа на ОС семейства Unix (Astra linux, РЕД ОС, Debian).

Retail Suite.ShelfSpase - встроенный язык программирования платформы 1С Предприятие8.x. java. Поддерживается работа на ОС семейства Unix (Astra linux, РЕД ОС, Debian).

Retail Suite.Bigdata&AI - Java, Scala, HiveQL, Python, HTML, JavaScript, полный список фреймворков, языков программирования, СУБД приведен в документе Описание архитектурного решения Retail Suite Global. Поддерживается работа на ОС семейства Unix (Astra linux, РЕД ОС, Debian).

Программное обеспечение Retail Suite.Global использует в работе уникальные собственные сервисы, разработанные ООО «Полет»:

Retail Suite.BigData&Science - уникальная разработка Общества с ограниченной ответственностью «Полет» (свидетельство о государственной регистрации программ для ЭВМ №2021617035), детальное описание в документе Описание архитектурного решения Retail Suite Global.Loyalty&CRM.

Retail Suite.Cloud - - уникальная разработка Общества с ограниченной ответственностью «Полет» (свидетельство о государственной регистрации программ для ЭВМ №2021616631), детальное описание в документе Описание архитектурного решения Retail Suite Global.Loyalty&CRM.

Retail Suite.Business Intelligence - - уникальная разработка Общества с ограниченной ответственностью «Полет» (свидетельство о государственной регистрации программ для ЭВМ №2021617982), детальное описание в документе Описание архитектурного решения Retail Suite Global.Loyalty&CRM.

Retail Suite. Integration – java. Полный список фреймворков, языков программирования, СУБД приведен в документе Описание архитектурного решения Retail Suite Global. Поддерживается работа на ОС семейства Unix (Astra linux, РЕД ОС, Debian).

Лицензирование

Лицензия на продукт On Premise (установка лицензии на компьютер пользователя (лицензиата)) или SaaS (программное обеспечение как услуга). Список лицензируемых компонент:

- Retail Suite.Global ERP Модуль Центр– программный продукт для автоматизации центрального офиса сетевой структуры, базовый модуль
- Retail Suite.Global ERP Модуль Региональный Центр– программный продукт для автоматизации регионального офиса сетевой структуры, базовый модуль
- Retail Suite.Global ERP Модуль Магазин – программный продукт для автоматизации магазинов сетевой структуры
- Retail Suite.Global ERP Модуль Склад – программный продукт для автоматизации выделенных складов сетевой структуры
- Retail Suite.Global ERP Модуль УТТ Магазин – лицензия для подключения Удаленной Торговой Точки к модулю Центр.
- Retail Suite.Global ERP Модуль Центр – Модуль «УДС» — лицензия для активации функционала «Управление денежными средствами» активируется в модуле Центр и в каждом модуле Магазин
- Retail Suite.Global MDT — лицензия для подключения и активации функционала терминала сбора данных
- Retail Suite.Global ERP Модуль Analytics — лицензия для активации функционала продвинутой аналитики на основе BigData
- Retail Suite.Global ERP Модуль ML/AI — лицензия для активации функционала предиктивной ML/AI аналитики в бизнес-процессах ERP
- Retail Suite.Global Shelf Space Модуль Центр – решение для автоматизации задач мерчандайзинга в Центральном офисе торговой сети. Модуль Центр позволяет осуществлять работу с планограммами нескольких магазинов одновременно
- Retail Suite.Global Shelf Space Модуль Магазин – решение для автоматизации задач мерчандайзинга в магазинах торговой сети. Модуль Магазин позволяет получать планограммы из модуля Центр и осуществлять работу с мобильными устройствами
- Retail Suite.Global ShelfSpace Модуль Analytics — лицензия для активации функционала продвинутой аналитики на основе BigData
- Retail Suite.Global ShelfSpace Модуль ML/AI — лицензия для активации функционала предиктивной ML/AI аналитики в бизнес-процессах ShelfSpace

Лицензионное соглашение доступно по ссылке Лицензионное соглашение.

Получение новых релизов ПО доступно пользователям:

- имеющим действующую лицензию программы для ЭВМ Retail Suite.Global Service Pack, которая дает доступ к сервису поддержки и обновлениям ПО;
- зарегистрированным в личном кабинете пользователя по адресу https://lk.supsoft.ru.

Приобретение и поставка ПО

Приобрести программное обеспечение Retail Suite.Global можно обратившись в отдел продаж компании. Стоимость приобретения программного продукта определяется индивидуально. Для получения коммерческого предложения необходимо отправить запрос на электронный адрес op@polet-it.ru или связаться с менеджером отдела продаж по телефону +7 (967) 104-01-09.

Поставка ПО осуществляется после заключения договора на условиях, оговоренных договором, через доступ к дистрибутивам ПО в личном кабинете пользователя (в случае приобретения программного обеспечения On Premise (установка лицензии на компьютер пользователя)) или через предоставление к предустановленному и полностью готовому к работе экземпляру ПО (в случае приобретения временной лицензии на использование программного обеспечения SaaS (программное обеспечение как услуга)).

Разработка и поддержка ПО, расположение инфраструктуры

Разработка, тестирование, поддержка и все необходимые ресурсы для поддержания полного жизненного цикла продукта находятся на инфраструктуре Общества с ограниченной ответственностью «Полет» по адресу: Москва, Походный проезд д. 14. Использованные при разработке/функционировании ПО компоненты не устанавливают ограничений, препятствующих использованию заявляемого ПО на территории Российской Федерации или отдельных ее субъектов.

Выпуск обновлений ПО (релизов, патчей)

Планы развития программного обеспечения устанавливаются на 3 горизонта:

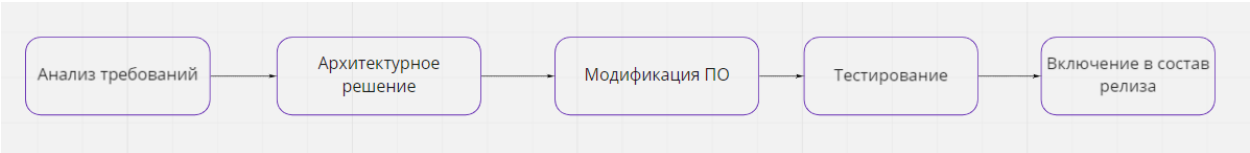
- Roadmap (карта развития) стратегического развития

- Roadmap (карта развития) развития на 1 год

- Планирование на уровне релиза.

Все задачи проходят жизненный цикл:

Предварительный анализ: верхнеуровневый анализ, принятие решения о целесообразности разработки, включение задачи в карту развития.



Анализ требований: проработка решения Аналитиком, определение бизнес целей задачи и проработка бизнес логики работы готового решения.

Архитектурное решение: проработка и описание технической и интеграционной части задачи.

Модификация ПО, возможна по трем направлениям:

- развитие программного обеспечения по плану развития, добавление нового и совершенствование уже существующего функционала ПО;
- модификация программного обеспечения по пожеланиям пользователей;
- исправление найденных и теоретических ошибок.

Модификация ПО включает в себя непосредственно разработку программного кода задачи и альфа (предварительное) тестирование разработчиком.

Тестирование: тестирование задачи согласно спецификации и тест кейсов (если необходимо).

Включение задач в состав релиза обязательно подразумевает выполнение следующих процессов:

- планирование состава задач, входящих в выпускаемый релиз;
- тестирование релиза по протоколу тестирования, затрагивающему весь базовый функционал ПО, с фиксацией всех найденных ошибок в протоколе и принятие решения по выходу релиза менеджером продукта и вовлеченными менеджерами смежных продуктов, если в релизе есть изменения в интеграционной части.
- Обновление документации ПО описанием работы с новым функционалом или изменения в работе уже существующего функционала;
- Подготовка документа «Новое в релизе», содержащего все изменения и исправления ошибок релиза с его рассылкой клиентам компании.
- Выпуск приказа о выходе релиза, с его рассылкой клиентам компании.
- Обновление документа «Таблица совместимости» содержащего требования к совместимости продукта с операционными системами, СУБД, вспомогательными платформами и фреймворками и версиями других продуктов компании. Пример документа:
- Предоставление доступа к релизу клиентам компании, имеющим действующую лицензию программы для ЭВМ Retail Suite.Global Service Pack в личном кабинете клиента по адресу https://lk.supsoft.ru.

Обновление версии ПО у конечного пользователя

Пользователи, чтобы получить обновление версии ПО (новый релиз программного обеспечения), должны иметь действующую лицензию программы для ЭВМ Retail Suite.Global Service Pack. Получить обновление пользователи могут скачав дистрибутив нового релиза программы для ЭВМ из личного кабинета пользователя, по адресу https://lk.supsoft.ru и используя встроенные средства программного обеспечения, обновить версию программы и проконтролировать корректность обновления, удостоверившись в успешном обновлении версии релиза ПО. В случае если у пользователя лицензия SaaS – ему всегда доступна актуальная версия ПО, т.к. она своевременно обновляется силами разработчика ПО.

Эксплуатация ПО и поддержка конечного пользователя

Пользователи, имеющие действующую лицензию программы для ЭВМ Retail Suite.GlobalService Pack имеют доступ к актуальным инструкциям по эксплуатации программного обеспечения и курсам обучения по работе с ПО. Обучение можно пройти как самостоятельно, изучив инструкцию пользователя и документацию для обучения, так и заказав обучение пользователей специалистами компании.

В случае возникновения вопросов или необходимости консультаций или возникновении каких-либо ошибок в работе ПО могут обратится к специалистам компании через портал https://supsoft.ru или по телефону горячей линии +7(495) 653-78-17 и получить консультации по возникшим проблемам в работе.

Все обращения Конечных пользователей регистрируются в сервисе в виде заявки. Работа сервиса supsoft.ru осуществляется по регламентным процедурам компании, обеспечивающим быструю реакцию на обращения конечного пользователя и сроки решения проблем в зависимости от их критичности.

К работам над обращениями конечных пользователей привлечены как бизнес консультанты компании, так и технические специалисты в области ПО и инфраструктуры, разработчики, тестировщики и архитекторы ПО. Зона ответственности за обращение конечного пользователя определяется статусом заявки:

Статус	Подразделение	Роль специалиста
Открыта В процессе Выполнена	Группа поддержки	Бизнес консультант Технический консультант
Передана в разработку В разработке	Группа разработки	Архитектор решения Разработчик Технический консультант
Исправлено Проверено	Группа тестирования	Тестировщик

Заявки с приоритетом «Критическая» обрабатываются вне очереди.

К критическим относят заявки следующего характера:

- Общие проблемы с запуском приложений и спец-компонент: не запускается, закрывается с ошибкой;
- Проблемы с обменом данными между модулями.
- Невозможность ввода основных мастер-данных.
- Несоответствие или отсутствие данных за долгий период в ПО

Сроки исправления и реакции по обращениям зависят от приоритета:

Приоритет	Период актуализации\решения
Критический	2 часа
Высокий	8 часов
Средний	Каждые 3 рабочих дня
Низкий	Каждые 3 рабочих дня

Качество сервиса рассчитывается по формуле и указывается в процентном соотношении:
([Закрытых заявок] / ([Закрытых заявок]+[Просрочена реакция]+[Просрочено выполнение])) *100%

Анализа сервиса по данным критериям проводится ежемесячно, по результатам анализа принимаются решения о действиях, необходимых для улучшения качества сервиса.

Информация о фактических адресах инфраструктуры, разработчиков и служб поддержки.

Инфраструктура для поддержки полного жизненного цикла продукта, включая проектирование, разработку нового функционала ПО, тестирование, поставку экземпляров ПО конечным пользователям, обновление релизов, документирование, поддержку версий и модификацию,

поддержку конечных пользователей при работе с ПО, устранение сбойных ситуаций расположена в офисе компании по адресу: 125373, Москва, Походный проезд д. 14, цок.эт, пом.I, ком .3.

В офисе компании по адресу 125373, Москва, Походный проезд д. 14, цок.эт, пом.I, ком .3. предусмотрены рабочие места для всех сотрудников компании, включая бизнес консультантов, технических специалистов в области ПО и инфраструктуры, разработчиков, тестировщиков и архитекторов ПО, специалистов группы поддержки. В компании действует гибридный график работы, позволяющий сотрудникам совмещать работу в офисе с удаленной работой из дома.

Использованные при разработке/функционировании ПО компоненты не устанавливают ограничений, препятствующих использованию заявляемого ПО на территории Российской Федерации или отдельных ее субъектов.