



AMBER  
DATA

**ДОКУМЕНТАЦИЯ,  
СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО «ВИ КРУТИЛКА», В  
ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ  
В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПО,  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А  
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ  
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**ПО «ВИ КРУТИЛКА» (AmberData)**

Сведения о правообладателе

Общество с ограниченной ответственностью «Амбердата»  
127521, г. Москва, 12-й проезд Марьиной рощи, д.9, корп. 1, пом. VI, ком. 1  
ИНН/КПП: 7703096683/771701001  
тел.: (499) 938-43-78  
e-mail: info@amberdata.ru

## Оглавление

1	Термины и сокращения .....	2
2	Поддержание жизненного цикла Системы .....	2
3	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы.....	2
4	Совершенствование Системы .....	2
5	Техническая поддержка Системы.....	3
6	Данные о персонале, задействованном в процессе Системы.....	3
7	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки .....	3

# 1 Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Система	ПО «ВИ Крутилка», фирменное название AmberData
Разработчик	Правообладатель ПО – ООО «Амбердата»
Пользователь	Лицо или организация, которое использует Систему для выполнения функций, реализуемых Системой

## 2 Поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и включает в себя проведение обновлений Системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте, мессенджерах и в форме обратной связи) Системы.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь и консультирование в использовании Системы;
- помощь в устранении проблем в случае некорректной работы Системы;
- пояснения по использованию функционала разделов Системы.

## 3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены путем единичной работы специалиста службы технической поддержки по запросу Пользователя.

В случае возникновения неисправностей Системы, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему и описание запроса (по телефону, электронной почте, мессенджерах и в форме обратной связи)

После выполнения запроса Разработчик оповещает Пользователя о завершении работ (по телефону, электронной почте, мессенджерах и в форме обратной связи).

## 4 Совершенствование Системы

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

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по электронным адресам:

[support@amberdata.ru](mailto:support@amberdata.ru),

[welcome@amberdata.ru](mailto:welcome@amberdata.ru).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

## 5 Техническая поддержка Системы

Для получения технической поддержки по функционированию Системы пользователи могут воспользоваться 3 способами связи:

связь посредством электронной почты [support@amberdata.ru](mailto:support@amberdata.ru),

по телефону горячей линии +7(499) 938 52 09.

## 6 Данные о персонале, задействованном в процессе Системы

В процессе сопровождения функционирования программного обеспечения задействованы 4 штатных специалиста, в числе которых:

Наименование должности	Количество сотрудников
Ведущий разработчик	1
Системный администратор	1
Начальник отдела разработки решений СМД	1
Менеджер проектов	1

## 7 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Требования к программистам и системным администраторам:

1) Знание технологий:

- Kubernetes;
- Apache Hadoop;
- Spark;
- Hive;

- PrestoDB;
- Airflow;
- Docker;
- Nginx;
- PostgreSQL;
- Clickhouse.

2) Знание языков программирования:

- Python;
- Bash;
- SQL.

3) Отличное знание Linux.

Требования к специалисту техподдержки сервиса:

- Знание Javascript/html на высоком уровне,
- Знание технических особенностей браузеров и механизмов работы с куками,
- Уверенное владение Python 3.6 - 3.8.