

«ROCS.Мобильные бригады»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла**

Аннотация

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла «ROCS.Мобильные бригады» (далее — ПО), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Содержание

1. Проектирование и разработка ПО	4
2. Квалификация пользователя	5
3. Техническая поддержка	6
4. Сведения о персонале организации, осуществляющем совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку	7
5. Совершенствование ПО, доработка, устранение сбойных ситуаций	8
6. Информация для контактов	9

1. Проектирование и разработка ПО

На этапе исследования и проектирования ПО были выполнены следующие подготовительные работы:

- маркетинговое исследование рынка;
- анализ сценариев использования платформы;
- разработка пилотного прототипа платформы.

В состав работ по тестированию ПО вошли:

1. Анализ продукта
2. Работа с требованиями
3. Разработка стратегии тестирования и планирование процедур контроля качества
4. Создание тестовой документации
5. Тестирование прототипа
6. Основное тестирование
7. Стабилизация
8. Эксплуатация

В рамках поддержания жизненного цикла ПО на этапе эксплуатации выполняются следующие работы:

- конфигурирование и администрирование;
- обнаружение и устранение проблем в случае некорректной работы;
- модернизация функционала в соответствии с планом доработок и заявками пользователей;
- сопровождение пользователей, включая помощь и консультации по вопросам настройки и эксплуатации ПО.

2. Квалификация пользователя

Пользователи продукта «ROCS.Мобильные бригады» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с продуктом ПО «ROCS.Мобильные бригады» пользователю необходимо изучить инструкции, расположенные по адресу:
<https://sputnik.nornik.ru/>

3. Техническая поддержка

Техническая поддержка ПО осуществляется разработчиками ПО в рамках их должностных обязанностей. Разработчиками исправляются выявленные ошибки в работе ПО и предоставляются новые версии (по запросу).

Входящие запросы, связанные непосредственно с функционированием и работоспособностью ПО, передаются разработчикам ПО. В соответствии с принятыми политиками и процедурами, относящимися к процессу решения проблем в ПО, выявленные проблемы идентифицируются, анализируются и классифицируются. Проблемы контролируются и подвергаются менеджменту для определения их приемлемого решения. После обнаружения источника и устранения неисправностей производится обновление компонентов ПО.

Входящие запросы на обслуживание и развитие обрабатываются менеджерами сопровождения пользователей и при необходимости отправляются разработчикам для анализа и разработки мероприятий по совершенствованию ПО.

4. Сведения о персонале организации, осуществляющем совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку

Функционирование ПО происходит в автоматическом режиме и не требует непосредственного участия персонала. В техническом обслуживании системы принимают участие разработчики ПО, выполняющие доработку функционала при выявлении неисправностей и совершенствовании системы.

Для поддержания квалификации регулярно проводятся обучающие мероприятия, в том числе проведение среди разработчиков инструктажей по осуществлению технической поддержки.

5. Совершенствование ПО, доработка, устранение сбойных ситуаций

В случае обнаружения неисправности пользователь ПО может отправить соответствующее обращение в службу поддержки по телефону: +7 495 787 50 80 (доб. 5911). Запросы поступающие от пользователей в службу поддержки, фиксируются, в результате чего каждому обращению присваивается уникальный номер для отслеживания статуса.

Процесс выпуска новой версии ПО в общем случае выглядит следующим образом:

- получение заявки на изменение;
- анализ и оценка необходимых действий;
- реализация, верификация и выпуск модифицированной составной части.

Алгоритм обновления конфигурации ПО включает следующие этапы:

- добавление или загрузка новых данных через механизм импорта;
- редактирование существующих файлов с помощью системы коммитов;
- слияние изменений с основной веткой репозитория (базовой линией);
- выпуск нового релиза.

6. Информация для контактов

Для контактов с командой разработчиков просьба обращаться по следующим реквизитам:

Телефон: +7 495 787 50 80 (доб. 5911).

Фактический адрес разработчиков: 125130, г. Москва, Старопетровский пр-д, д. 11, к. 2, ком. 511

Размещение инфраструктуры разработки: 663300, Российская Федерация, Красноярский край, г. Норильск, Ленинский проспект, д. 8-а, помещение 508

Фактический адрес службы поддержки: 125130, г. Москва, Старопетровский пр-д, д. 11, к. 2, ком. 511