

Описание процессов для поддержания жизненного цикла ПО «invest-ra»

Оглавление

Введение	3
Жизненный цикл программного продукта	3
Информация о совершенствовании ПО	3
Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	4
Типовой регламент технической поддержки	5
Условия предоставления услуг технической поддержки	5
Выполнение запросов на техническую поддержку	5
Закрытие запросов в техническую поддержку	6
Персонал для поддержания жизненного цикла	6
Контактная информация производителя программного продукта	7
Юридическая информация	7
Контактная информация службы технической поддержки	7

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «invest-ra», включая правила технической поддержки пользователей.

2. Жизненный цикл программного продукта

ПО «invest-ra» поставляется заказчику посредством предоставления доступа до облачного решения. При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису.

Разработка программного обеспечения осуществляется по типовой модели:

- Формирование требований;
- Анализ требований;
- Проектирование;
- Разработка;
- Тестирование;
- Эксплуатация.

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет проведения мероприятий по совершенствованию и сопровождению системы ПО «invest-ra».

Версии продукта прошедшие все этапы передаются в эксплуатацию путем обновления облачного решения с автоматическим обновлением функциональностей у всех пользователей в рамках доступных им модулей.

Информация о совершенствовании ПО

Основные источники для формирования требований по совершенствованию ПО - заявки пользователей на добавление новых функций, консультации по вопросам эксплуатации, плановые работы по развитию ПО.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «invest-ra».

- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал Системы постоянно расширяется за счет доработки существующих модулей или добавление новых. Расширение функционала может быть осуществлено методами:

- Путем добавления правообладателем настоящего ПО доступа до модуля конкретному пользователю;
- Глобальным обновлением ПО.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности выявляются в процессе сопровождения ПО «invest-ra». Эти процедуры позволяют обеспечивать:

- Отсутствия простоя в работе ПО по причине невозможности функционирования (аварийная ситуация, ошибки в работе и т.п.);
- Обеспечение корректного функционирования системы.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое обновление модулей ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему, описание сути запроса и по мере возможности снимок экрана или видео.

Основная классификация запросов:

- Инцидент (issue) – сбой в системе у одного Пользователя;
- Проблемы (problem) – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- Информационная поддержка (consulting) – запрос на предоставление информации;
- Идею по доработке (feature) – запрос на проведение доработок ПО.

3. Типовой регламент технической поддержки

Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого пользователя. Отдельные пакеты предоставления премиального технического обслуживания отсутствуют. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, повлекших за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО и блокирующих работу пользователей с ПО «invest-ra».

Запросы на техническую поддержку передаются пользователями посредством отправки email или заполнения формы регистрации на сайте правообладателя.

Выполнение запросов на техническую поддержку

После получения обращений в техническую поддержку сотрудники распределяют обращения по категориям запросов. Для каждого запроса создается отдельный тикет во внутренней системе Разработчика ПО.

Для повышения скорости решения запроса Пользователям рекомендуется указывать следующие сведения:

- тему обращения;
- детальное описание проблемы;
- скриншот или запись экрана;
- код ошибки (если применимо в конкретном кейсе);
- технические детали (если они известны Пользователю).

После определения категорий, запросы распределяются на сотрудников Разработчика ПО:

- Инцидент (issue) – передается в работу разработчикам;
- Проблемы (problem) – передается в работу разработчикам;

- Информационная поддержка (consulting) – решается сотрудником технической поддержки;
- Идею по доработке (feature) – передается аналитику.

Заккрытие запросов в техническую поддержку

После решения запроса сотрудники технической поддержки оповещают Пользователя результатом обработки обращения. В ответ получает подтверждение от Пользователя о решении запроса. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения подтверждения от Пользователя о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

Персонал для поддержания жизненного цикла

Направление	Компетенции	Количество сотрудников
Аналитика	Проектирование и документирование требований для информационных систем, Понимание архитектуры web-приложений, моделирование бизнес-процессов.	1
Разработка back-end	C#, .NET, API: RESTful и SOA, ORM: EF Core, DB: PostgreSQL и MongoDB, MB: RabbitMQ, RestAPI, Docker.	2
Разработка front-end	JavaScript, Angular, TypeScript, RxJS, NgRx Store, Material Design.	2
Работа с инфраструктурой ПО	CI/CD, Docker, Настройка и поддержка систем мониторинга, логирования и оповещений.	1
Тестирование	Автоматизация тестирования web-приложений на всех этапах выпуска релизов (CI/CD), Понимание работы RESTful и SOA.	1
Техническая поддержка	Обработка поступающих обращений, поиск стандартных решений и ответов на наиболее часто задаваемые вопросы,	2

	знание технических характеристик продукта.	
--	--	--

Специалисты участвующие в поддержке жизненного цикла ПО являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «ФИНТЕХ-ИНВЕСТ».

4. Контактная информация производителя программного продукта

Юридическая информация

- **Название компании:** ООО «ФИНТЕХ-ИНВЕСТ».
- **Юр. адрес:** 190031, г. Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, д. 58, лит А, помещение 24-Н №7, офис 615/7.
- **ОГРН:** 1217800017665.
- **ИНН:** 7838094306.

Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- **Форма обратной связи на сайте:** invest-ra.ru
- **Email:** support@invest-ra.ru

Фактический адрес размещения разработчиков: 190031, г. Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, д. 58, лит А, помещение 24-Н №7, офис 615/7.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 190031, г. Санкт-Петербург, наб. реки Мойки, д. 58, лит А, помещение 24-Н №7, офис 615/7.

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 196006, г. Санкт-Петербург, ул. Цветочная, дом 21, лит. А.