

Индивидуальный Предприниматель
Павлов Дмитрий Викторович

«ГОСЛИНК: Учет и Статистика Государственных Закупок»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Оглавление

Оглавление.....	2
Введение.....	3
Поддержание жизненного цикла ПО	4
Процессы этапа проектирования.....	5
Процессы этапа разработки	5
Процессы этапа тестирования	5
Процессы этапа эксплуатации.....	6
Поддержка пользователей.....	6
Обновление ПО	6
Устранение неисправностей	7
Информация о пользователях и персонале	9
Уровень подготовки пользователя.....	9
Разработчики Сервиса	9
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию...	9
Адреса разработки	10
Обращение в Службу технической поддержки	11

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ГОСЛИНК: Учет и Статистика Государственных Закупок» (далее – «ПО», «приложение», «сервис», «система»), включая регламент технической поддержки.

Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя обновление ПО в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей, восстановление работы ПО, техническая поддержка пользователей при эксплуатации ПО.

Обновление ПО производится по мере необходимости специалистами разработчика.

С выпуском новой версии ПО производитель сопровождает ее следующими документами:

- Обновленное руководство пользователя.

Обновление ПО необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы ПО на различных типах устройств.
- Внедрение новых или улучшение существующих функций ПО.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы.
- Обновление ПО по мере доработки.
- Устранение ошибок в работе ПО.

Жизненный цикл ПО характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития ПО с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются ведущим инженером и направлены на создание концепции ПО, которое позволит решить задачи пользователей продукта:

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, возможных рисков;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.

Процессы этапа разработки

Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения и разработчиками документации:

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации.

Процессы этапа тестирования

Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме. Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в ходе каждого процесса:

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО, его надежность.

Процессы этапа эксплуатации

- процесс установки ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- процессы поддержания ПО.

Поддержка пользователей

В рамках поддержки пользователей по вопросам работы с ПО оказываются следующие услуги:

- описание возможностей ПО и помощь при работе с ПО;
- предоставление актуальной справочной информации по доступу и работе ПО.

Основной входящий канал для обращений пользователей — электронная почта. Поддержка осуществляется на первой линии, все вопросы от пользователей по работе сервиса решаются здесь.

Время работы службы поддержки — по будням с 10:00 до 21:00.

Основной канал обращения: email – support@goslink.ru. Также передаются в техподдержку сообщения с вопросами по работе сервиса, поступающие специальную форму на сайте.

Обновление ПО

ПО регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности для пользователей, исправляются возможные ошибки, расширяется пул данных. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование ПО, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию через форму технической поддержки внутри системы. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения и дополнения.

В рамках обновления ПО оказываются следующие услуги:

- прием отзывов от пользователей для внесения изменений и дополнений в ПО;
- выявление ошибок в работе ПО;
- обновление ПО по отзывам пользователей;

- исправление ошибок, выявленных при работе ПО;
- обновление ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов;
- добавление новых функций.

Устранение неисправностей

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

- обновление ПО;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя либо по факту обнаружения неисправностей.

В случае возникновения неисправностей в ПО либо необходимости в его доработке пользователь может направить запрос в службу технической поддержки. Запрос содержит тему запроса и суть (описание) проблемы. Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента — произошедший сбой в системе у одного пользователя;
- наличие проблемы — сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО у нескольких/всех пользователей;
- запрос на обслуживание — запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие — запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется в службу технической поддержки по электронной почте support@goslink.ru.

Служба поддержки принимает и регистрирует все исходящие от пользователя запросы, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

После доставки ответа запрос считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от пользователя о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия пользователя с завершением запроса выполнение запроса продолжается. В случае отсутствия ответа пользователя о завершении запроса в течение 5 рабочих дней запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать пользователь, если надобность в ответе на запрос отпала.

Информация о пользователях и персонале

Уровень подготовки пользователя

Конечные пользователи платформы — это сотрудники организаций, с кем заключен лицензионный договор, поэтому никаких особых требований к квалификации пользователей платформы для работы с ней не предъявляется.

Разработчики Сервиса

Разработчик сервиса обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку ПО, обладают всеми необходимыми для данной работы компетенциями.

Адреса разработки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки Системы: ООО " Регистратор доменных имен РЕГ.РУ" по одному из адресов:

125315, г. Москва, муниципальный округ Аэропорт вн.тер.г.,
Ленинградский пр-кт, д. 72, к.3.

Российская Федерация, пл. Академика Курчатова, д. 1, здание 301, 5 этаж,
помещение 501а.

Российская Федерация, Варшавское шоссе, 125.

Российская Федерация, Волгоградский проспект, 42 к. 5.

Фактический адрес размещения разработчиков Системы: Российская Федерация, 123458, улица Твардовского, дом 4, корпус 4, квартира 190.

Фактический адрес размещения службы поддержки Системы: Российская Федерация, 123458, улица Твардовского, дом 4, корпус 4, квартира 190.

Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так – свяжитесь со службой технической поддержки, отправив запрос специалистам по электронной почте support@goslink. Кроме того, обратиться в службу поддержки можно через специальную форму внутри самой системы.

Время работы службы поддержки: по будням, с 10:00 до 21:00.