

Платформастер

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Оглавление

1. Введение	1
2. Информация о процессе разработки и сопровождения	1
2.1. Информация о процессе разработки	1
2.2. Информация о процессе сопровождения.....	2
3. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	2
3.1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения.....	2

1. Введение

Программное обеспечение **Платформастер** было разработано в соответствии с потребностями компаний, оказывающих услуги подключения, технического обслуживания и сервисного сопровождения клиентов. Программный продукт, развертываемый как веб-платформа, даёт возможность организовать полноценное управление выездными сотрудниками, в рамках которого, в зависимости от конфигурации системы, пользователи могут выполнять операции: планирование выездов, распределение заявок между сотрудниками, контроль выполнения работ, формирование отчетности, а также обработку электронных документов с использованием простой электронной подписи.

Платформа обеспечивает полный спектр услуг по заранее сформированным и настроенным в системе процессам, присущим формату управления мобильными сотрудниками и оказания услуг на выезде.

2. Информация о процессе разработки и сопровождения

2.1. Информация о процессе разработки

Программное обеспечение Платформастер разрабатывается российской компанией-разработчиком.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций как для реализации различных бизнес-процессов, так и в части интеграции с внешними системами;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;

- исправление проблем совместимости с различными браузерами и устройствами;
- разработку документации и инструкций для пользователей.

Создание, изменение, модернизация программы «Платформастер» выполняются и осуществляются в настоящий момент силами специалистов компании-разработчика. Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

2.2. Информация о процессе сопровождения

Сопровождение Платформастер осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения.

Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- помощь в конфигурации всех компонентов программного обеспечения;
- консультирование по работе в ПО.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять на электронную почту технической поддержки. Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням в установленные часы работы поддержки.

3. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Платформастер осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком в облачной или локальной среде.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг конечным клиентам организации Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы) и обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функциональности.

Сопровождение системы также включает в себя проведение модернизаций системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе.

Модернизация системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

3.1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

Персонал Заказчика, который работает с поставляемым программным обеспечением, должен обладать навыками работы с веб-приложениями, пониманием процессов управления выездными сотрудниками и оказания услуг на выезде.

В состав персонала, необходимого для обеспечения эксплуатации, должны входить:

- администратор системы;
- специалист технической поддержки пользователей.

В состав персонала, необходимого для поддержания Системы в функциональном состоянии, должны входить:

- менеджер проекта;
- системный администратор;
- специалист по информационной безопасности;
- технический писатель.

Состав персонала для обеспечения эксплуатации приведен в таблице ниже:

Роль	Количество	Квалификация
Администратор системы	1	Квалификация системного администратора; Навыки администрирования веб-приложений, работы с базами данных, настройки прав доступа пользователей.
Специалист технической поддержки	1	Навыки работы с системой Платформастер, понимание бизнес-процессов управления выездными сотрудниками, умение решать типовые проблемы пользователей.
Менеджер проекта	1	Квалификация руководителя проекта. Навыки управления проектами, координации работы команд, взаимодействия с разработчиками.
Системный администратор инфраструктуры	1	Навыки развертывания и поддержки веб-приложений, работы с облачными сервисами или локальными серверами, мониторинга системы.
Специалист по информационной безопасности	1	Навыки обеспечения безопасности веб-приложений, настройки аутентификации и авторизации, защиты данных пользователей.
Технический писатель	1	Подготовка технической документации по системе, знание внутренних отраслевых и нормативных актов по подготовке и внедрению ПО.

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач. В системе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли.

Поддержка и администрирование системы могут осуществляться как непосредственно сотрудниками Заказчика, так и согласно договору поддержки, сотрудниками компании-разработчика совместно с профильными подразделениями Заказчика.

Компания-разработчик полностью укомплектована необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения, для чего предусмотрены следующие должности:

1. Руководитель отдела разработки программного обеспечения – 1 чел.
2. Ведущий разработчик программного обеспечения – 1 чел.
3. Старший разработчик программного обеспечения – 1 чел.
4. Старший системный аналитик – 1 чел.
5. Руководитель проектов – 1 чел.
6. Технический писатель – 1 чел.
7. Специалист технической поддержки – 1 чел.

Таким образом, специалисты компании-разработчика обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Важно: Для обеспечения бесперебойной работы системы Платформастер рекомендуется выделить ответственных сотрудников из числа персонала Заказчика или заключить договор на техническую поддержку с компанией-разработчиком.