

Программное обеспечение «Нестор»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Введение

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение «Нестор» («NeStore») (далее – Платформа).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Платформы, а также информацию о персонале, необходимом для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Платформы, системное программное обеспечение, необходимое для функционирования Платформы, и язык программирования, на котором написана Платформа.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Платформы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Платформы.

Оглавление

1. Общие сведения	4
1.1. Наименование Платформы	4
1.2. Системное ПО	4
1.3. Язык программирования	4
2. Поддержание жизненного цикла программы	4
2.1. Назначение сопровождения Платформы.....	4
2.2. Сервисные процессы сопровождения Платформы	4
2.2.1. Техническая поддержка пользователей.....	5
2.2.2. Проведение модернизации Платформы	5
2.2.3. Восстановление данных	6
2.2.4. Оказание услуг по доработке	6
3. Информация о персонале	6
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Платформы.....	6
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	7

1. Общие сведения

1.1. Наименование Платформы

Наименование Платформы – Программное обеспечение «Нестор» («NeStore»).

1.2. Системное ПО

Платформа функционирует под управлением следующих операционных систем: Astra Linux Common Edition или Astra Linux Special Edition.

1.3. Язык программирования

Языком программирования для Платформы является Go (Golang).

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Платформы осуществляется за счет сопровождения Платформы и включает в себя проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по запросам Заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установки и переустановки Платформы.

2.1. Назначение сопровождения Платформы

Сопровождение Платформы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе сервисов по причине невозможности функционирования Платформы (аварийная ситуация, ошибки в работе Платформы и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Платформы и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Платформы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Платформы включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов Платформы по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, запрос на сайте службы поддержки) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Платформы по мере их появления на условиях гарантийного обслуживания;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Платформой.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Платформы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки Платформы пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту центра поддержки по адресу: support@sigma-soft.ru.

В рамках технической поддержки Платформы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Платформы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Платформы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Платформы;
- пояснение функционала модулей Платформы, помощь в эксплуатации Платформы;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Платформы;
- общие консультации по работе Платформы.

2.2.2. Проведение модернизации Платформы

Проведение модификации Платформы в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Платформой, а также по запросам Заказчика, с выпуском новых версий Платформы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Платформы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Платформы оказываются следующие услуги:

- прием запросов от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Платформу;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения запросов, оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в запросе;
- выявление ошибок в функционировании Платформы;
- модификация Платформы по запросам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Платформы;
- предоставление Заказчику новых версий Платформы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Платформа регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

2.2.3. Восстановление данных

Восстановление данных Платформы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями администратора Платформы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется автоматически (за счет дублирования данных) или при предоставлении резервной копии базы данных Платформы, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с Заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2.2.4. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности Платформы, представитель Заказчика направляет предложения на улучшение и/или о новой функции в адрес разработчика Платформы. Далее все предложения согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Платформы включает в себя:

- доработку функционала и корректировку Платформы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- модернизацию функциональных модулей Платформы;
- разработку, связанных с интеграцией Платформы в инфраструктуру Заказчика;
- разработку дополнительной функциональности Платформы по запросам и предложениям Заказчика;
- исправление не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Платформы, но не влияющих на работоспособность Платформы.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Платформы

Пользователи Платформы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования WEB-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- ознакомиться с программной документацией на Платформу.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Платформы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Платформы;
- знание особенностей работы с Платформой;
- знание языка программирования: Go (Golang);
- знание реляционных и NoSQL БД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- иметь сертификат на право администрирования Платформы (пройти соответствующий курс обучения в ООО «Сигма-Софт» или у авторизованного представителя ООО «Сигма-Софт»).

Создание, изменения, модернизация Платформы выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Сигма-Софт» в количестве 3 человек. Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций, как для реализации различных бизнес-функций, так и в части поддержки новых модулей;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

ООО «Сигма-Софт» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

1. Заместитель директора по развитию - 1 чел.
2. Начальник отдела разработки программных средств - 1 чел.
3. Инженер-программист - 1 чел.

Таким образом, специалисты ООО «Сигма-Софт» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, размещения разработчиков и службы поддержки: г. Санкт-Петербург, пр. Юрия Гагарина, дом 1, офис 406.