

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного
обеспечения "Система повышения продающих
свойств интернет-сайтов и аналитики Smartpoint"

Оглавление

Введение.....	3
Назначение документа.....	3
Термины и сокращения.....	3
Процессы жизненного цикла программного обеспечения.....	3
Общие сведения.....	3
Процессы внедрения программных средств.....	3
Основной процесс внедрения.....	3
Процесс анализа требований к программным средствам.....	4
Процессы проектирования программных средств.....	4
Процесс конструирования программных средств.....	5
Процесс квалификационного тестирования программных средств.....	5
Процессы поддержки программных средств.....	5
Процесс управления документацией программных средств.....	5
Процесс управления конфигурацией программных средств.....	6
Процесс обеспечения гарантии качества программных средств.....	6
Процесс аудита программных средств.....	6
Процесс решения проблем в программных средствах.....	6
Порядок технической поддержки программного обеспечения.....	7
Общие сведения.....	7
Техническая поддержка первого уровня.....	7
Техническая поддержка второго уровня.....	7
Принципы организации технической поддержки.....	7
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Платформы.....	8
Совершенствование программного обеспечения.....	8
Информация о персонале.....	9

Введение

Назначение документа

Документ регламентирует:

- Процессы поддержки жизненного цикла SaaS-платформы Smartpoint;
- Порядок устранения неисправностей;
- Информацию о персонале для технического сопровождения.

Термины и сокращения

Термин	Значение
ПО, Платформа	Система повышения продающих свойств интернет-сайтов и аналитики Smartpoint
Разработчик	ООО «Смартпойнт»
Клиент	Пользователь платформы

Процессы жизненного цикла программного обеспечения

Общие сведения

Жизненный цикл программных средств, входящих в состав Платформы, обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Основные процессы жизненного цикла программных средств в соответствии с указанным ГОСТ описаны в данном разделе.

Процессы внедрения программных средств

Основной процесс внедрения

В результате успешного осуществления основного процесса внедрения (в ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 используется термин «реализации») программных средств:

- определяется стратегия внедрения;
- определяются ограничения по технологии реализации проекта;
- изготавливается программная составная часть;

- программная составная часть упаковывается и хранится в соответствии с соглашением о ее поставке.

Процесс анализа требований к программным средствам

В результате успешного осуществления процесса анализа требований к программным средствам:

- определяются требования к программным элементам системы и их интерфейсам;
- требования к программным средствам анализируются на корректность и тестируемость;
- осознается воздействие требований к программным средствам на среду функционирования;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и требованиями к системе;
- определяются приоритеты реализации требований к программным средствам;
- требования к программным средствам принимаются и обновляются по мере необходимости;
- оцениваются изменения в требованиях к программным средствам по стоимости, графикам работ и техническим воздействиям;
- требования к программным средствам воплощаются в виде базовых линий и доводятся до сведения заинтересованных сторон.

Процессы проектирования программных средств

В результате успешной реализации процесса проектирования архитектуры программных средств:

- разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
- определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

В результате успешного осуществления процесса детального проектирования программных средств:

- разрабатывается детальный проект каждого программного компонента, описывающий создаваемые программные модули;
- определяются внешние интерфейсы каждого программного модуля и устанавливается совместимость и прослеживаемость между детальным проектированием, требованиями и проектированием архитектуры.

Процесс конструирования программных средств

В результате успешного осуществления процесса конструирования программных средств:

- определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

Процесс квалификационного тестирования программных средств

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

- определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

Процессы поддержки программных средств

Процесс управления документацией программных средств

В результате успешного осуществления процесса управления документацией программных средств:

- разрабатывается стратегия идентификации документации, которая реализуется в течение жизненного цикла программного продукта или услуги;
- определяются стандарты, которые применяются при разработке программной документации;
- определяется документация, которая производится процессом или проектом;
- указываются, рассматриваются и утверждаются содержание и цели всей документации;
- документация разрабатывается и делается доступной в соответствии с определенными стандартами;
- документация сопровождается в соответствии с определенными критериями.

Процесс управления конфигурацией программных средств

В результате успешного осуществления процесса управления конфигурацией программных средств:

- разрабатывается стратегия управления конфигурацией программных средств;
- составные части, порождаемые процессом или проектом, идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию;
- контролируются модификации и выпуски этих составных частей;
- обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;
- регистрируется и сообщается статус составных частей и модификаций;
- гарантируются завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение, обработка и поставка составных частей.

Процесс обеспечения гарантии качества программных средств

В результате успешного осуществления процесса гарантии качества программных средств:

- разрабатывается стратегия обеспечения гарантии качества;
- создается и поддерживается свидетельство гарантии качества;
- идентифицируются и регистрируются проблемы и (или) несоответствия с требованиями;
- верифицируется соблюдение продукцией, процессами и действиями соответствующих стандартов, процедур и требований.

Процесс аудита программных средств

В результате успешного осуществления процесса аудита программных средств:

- разрабатывается и осуществляется стратегия аудита;
- согласно стратегии аудита определяется соответствие отобранных рабочих программных продуктов и (или) услуг или процессов требованиям, планам и соглашениям;
- аудиты проводятся соответствующими независимыми сторонами;
- проблемы, выявленные в процессе аудита, идентифицируются, доводятся до сведения ответственных за корректирующие действия и затем решаются.

Процесс решения проблем в программных средствах

В результате успешной реализации процесса решения проблем в программных средствах:

- разрабатывается стратегия решения проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);

- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

Порядок технической поддержки программного обеспечения

Общие сведения

Поддержание жизненного цикла Платформы осуществляется за счет сопровождения программного комплекса и включает в себя проведение модернизаций Платформы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов (при наличии технической возможности), консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Платформы. Порядок и сроки оказания технической поддержки определяется условиями договора с каждым конкретным Клиентом.

Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую клиенту специалистами компании разработчика. Она осуществляется в каналах поддержки: Email, Телефон, Whatsapp, Telegram 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами компании разработчика в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

Принципы организации технической поддержки

В рамках технической поддержки Платформы оказываются следующие услуги:

- помощь в интеграции, эксплуатации Платформы;
- разъяснение функциональности Платформы;
- отслеживание, обнаружение ошибок в работе Платформы;
- разбор инцидентов, возникших в ходе эксплуатации Платформы;
- поддержание стандартов качества Платформы;

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования клиентов Платформы по вопросам
- эксплуатации (по электронной почте и в чатах);
- обеспечение доступа Клиента к обновлениям Платформы по мере их выхода;

- обеспечение Клиента изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Платформой.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Платформы

Штатный порядок работы Платформы определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой Разработчиком.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Платформы, могут быть исправлены специалистом службы технической поддержки по запросу Клиента.

В случае возникновения неисправностей в Платформе, либо необходимости в её доработке, Клиент направляет в техническую поддержку запрос. Запрос должен содержать тему запроса и описание проблемы.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Клиента;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Платформы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление базовой информации;
- запрос на аналитику – запрос на предоставление аналитически обработанной информации, агрегированной и дополненной;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Платформы.

Запрос направляется Клиентом в чат или на электронную почту Разработчика.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, связанные с функционированием Платформы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Клиента. Клиент в этом случае должен предоставить всю требуемую информацию, включая системные журналы событий, текстовые пакеты и прочие необходимые данные.

Совершенствование программного обеспечения

Работа по совершенствованию Платформы включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности Платформы;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых Платформой.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию Платформы используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности Платформы:

- совершенствование процесса разработки Платформы – повышение качества Платформы за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования Платформы – обеспечение необходимой полноты покрытия.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых Платформой, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития Платформы;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Клиентов, использующих Платформу;
- исключение, замена и обновление устаревших функций.

Клиент может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию в чат или на электронную почту технической поддержки компании Разработчика.

Информация о персонале

Служба технической поддержки располагается по адресу: Волгоградская обл. город Волжский, ул. Александра , д. 18а. Связаться со специалистами техподдержки можно:

- по почте: support@getloyalty.io
- по телефону: +7 (901) 108-54-99
- Telegram: [@getloyaltysupport](https://t.me/getloyaltysupport)