

«Платформа mymeet.ai»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Платформа mymeet.ai», «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 старшим разработчиком 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 09:00 до 18:00 (GMT+3). (уровень поддержки может быть улучшен при покупке сертификата на поддержку соответствующего уровня)

Основной канал обращения: электронная почта support@mymeetai.ru. Также передаются в техподдержку сообщения с вопросами по работе сервиса, поступающие через виджет на сайте и по телефону +79218796597.

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 по телефону +79218796597. 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@mymeetai.ru или по телефону +79218796597.

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 системные администраторы, обладающие навыками базового администрирования аппаратных платформ.

Разработчики ПО

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

Сотрудник	Компетенции	Количество сотрудников
Разработчик	Fullstack, JavaScript, TypeScript, C#, Python	6
Старший разработчик	Fullstack, JavaScript, TypeScript, C#, Python	5

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

1. Владение персональным компьютером и почтовыми программами.
2. Знание функциональных возможностей системы и особенностей работы с ними.
3. Умение работать в основных операционных системах – Windows и Linux актуальных версий.
4. Умение работать в последних версиях современных интернет-браузеров.

Количество сотрудников технической поддержки рассчитывается на основании количества обращений пользователей: до 50 обращений на одного сотрудника в месяц. Текущее количество сотрудников, выполняющих функции технической поддержки: 3.

Для технической поддержки пользователей предусмотрена основная линия техподдержки – электронная почта support@mymeetai.ru. Также передаются в

техподдержку сообщения с вопросами по работе сервиса, поступающие через виджет на сайте и по телефону +79218796597.

Адреса разработки

Фактические адреса размещения инфраструктуры разработки Системы:

- 600902, Владимирская область, г.о. «Город Владимир», г.Владимир, мкр.Энергетик, ул.Поисковая, д.1, к.2
- 391434, Рязанская область, г.Сасово, ул.Пушкина, 21
- 248926, Калужская область, г.о. «Город Калуга», г.Калуга, пр-д 1-й Автомобильный, зд.8.

Фактический адрес размещения разработчиков ПО: 127015, Москва, ул.Большая Новодмитровская, д.23.

Фактический адрес размещения службы поддержки Системы: 127015, Москва, ул.Большая Новодмитровская, д.23.

Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так – свяжитесь со службой технической поддержки, отправив запрос специалистам по электронной почте support@mymeetai.ru. Кроме того, обратиться в службу поддержки можно по телефону +79218796597 и с помощью виджета на сайте.

Время работы службы поддержки: по будням с 09:00 до 18:00 (GMT+3). (уровень поддержки может быть улучшен при покупке сертификата на поддержку соответствующего уровня).