

1 Назначение документа

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «

(далее – продукт, платформа), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации продукта, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2 Поддержание жизненного цикла

Состав жизненного цикла платформы характерен для программного обеспечения данного класса и включает основные этапы процесса реализации (разработки) и технической поддержки ПО.

В рамках поддержания жизненного цикла продукта на этапе эксплуатации выполняются следующие работы (подробнее см. в разделе «Техническая поддержка платформы»):

- конфигурирование и администрирование;
- обнаружение и устранение проблем в случае некорректной работы;
- модернизация функционала в соответствии с планом доработок и заявками пользователей;
- сопровождение пользователей, включая помощь и консультации по вопросам настройки и эксплуатации платформы.

2.2 Техническая поддержка платформы

Техническая поддержка сервиса осуществляется разработчиками платформы в рамках их должностных обязанностей. К процессам технической поддержки платформы относятся:

1. Менеджмент конфигурации платформы.
2. Процесс решения проблем на платформе.

2.2.1 Менеджмент конфигурации платформы

Для обеспечения целостности и доступности платформы в соответствии с принятыми политиками и процедурами предусмотрен следующий механизм конфигурации ее составных частей на программном уровне:

- составные части платформы идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию;
- контролируются и обновляются статусы и версии этих составных частей;
- обеспечивается завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение и поддержка составных частей.

Процесс выпуска новой версии конфигурации составной части платформы в общем случае выглядит следующим образом:

1. получение заявки на изменение;
2. анализ и оценка необходимых действий;
3. реализация, верификация и выпуск модифицированной составной части.

Программные составные части платформы классифицируются в соответствии с принятой на начальном этапе разработки системой идентификации и версионности. Для каждой составной части и ее версий определена документация, описывающая отличия версии и другие детали идентификации, отражающие состояние и историю управляемых программных элементов, включая базовую линию.

Для обеспечения непрерывной интеграции процесса разработки и выполнении автоматизированных сборок проекта используется , позволяющий соединять рабочие копии в базовую линию разработки и быстро выявлять возможные ошибки и решения интеграционных проблем.

2.2.2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации платформы, устраняются после их выявления путем доработки клиентской или серверной части, внесения изменений в базу данных, обновления контента и другими способами.

В случае обнаружения неисправности пользователь платформы может отправить соответствующее обращение в круглосуточную службу поддержки одним из указанных ниже способов:

- звонок по бесплатному номеру , указанному в разделе +7 (925) 931-91-89
- письмо на электронный адрес **info@litusmotors.ru**

Запросы, поступающие от пользователей в службу поддержки, фиксируются в сервисе и делятся на следующие типы:

- инциденты – сбой на платформе, произошедший у одного пользователя;
- проблемы – сбой, повлекший за собой потерю части функционала или работоспособности платформы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок платформы.

Входящие запросы, связанные непосредственно с функционированием и работоспособностью платформы, передаются разработчикам платформы. В соответствии с принятыми политиками и процедурами, относящимися к процессу решения проблем на платформе, выявленные проблемы идентифицируются, анализируются и классифицируются

по категории и приоритету для удобства управления их решением и анализа тенденций. Проблемы контролируются и подвергаются менеджменту для определения их приемлемого решения и устранения неблагоприятных тенденций в соответствии с назначенным приоритетом. После обнаружения источника и устранения неисправностей производится дистанционное обновление компонентов платформы.

Входящие запросы на обслуживание и развитие обрабатываются менеджерами сопровождения пользователей и при необходимости отправляются разработчикам для анализа и разработки мероприятий по совершенствованию платформы.

3 Совершенствование платформы

В плановом режиме обслуживания платформы проводятся следующие мероприятия, связанные с обеспечением функционирования и совершенствованием продукта:

- исправление ошибок, выявленных в ходе эксплуатации платформы, с последующим выпуском новых версий и обновлением продукта;
- тестирование и своевременное предупреждение возникновения новых ошибок;
- получение обратной связи от пользователей платформы и ее модификация на основе поступивших заявок;
- модификация платформы в связи с изменением регулирующего законодательства, административных регламентов и пр. (при необходимости таких изменений).

4 Информация о персонале

Функционирование сервиса происходит в автоматическом режиме и не требует непосредственного участия персонала. В периодическом обслуживании системы принимают участие следующие специалисты:

- разработчики платформы, выполняющие доработку функционала при выявлении неисправностей и совершенствовании системы (см. перечень специалистов в разделе 2.1);
- менеджеры контента, наполняющие базу тем, контента и интерактивных упражнений;
- специалисты службы поддержки пользователей (Customer Service), в обязанности которых входит информационное сопровождение клиентов по всем вопросам, связанным с работой платформы