

ОВК.ОТЧЁТ

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

Аннотация.....	3
Введение.....	3
Общие положения.....	3
Системное программное обеспечение и Технологический стек.....	4
Информация о процессе разработки (реализации) и модернизации программного обеспечения.....	5
Персонал разработки и модернизации программного обеспечения.....	5
Основной жизненный цикл для входящих требований.....	5
Информация о процессе сопровождения.....	6
Персонал службы сопровождения.....	6
Прием и обработка обращений.....	6
Основной жизненный цикл обращения.....	6
Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	7
Назначение сопровождения Системы.....	7
Сервисные процессы сопровождения Системы.....	7
Техническая поддержка пользователей.....	7
Проведение модификации Системы.....	8
Оказание услуг по доработке.....	8

Аннотация

Настоящий документ разработан в рамках исполнения требований Постановления Правительства Российской Федерации от 28.12.2022 N 2461 и содержит 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 программного продукта ОВК.ОТЧЕТ разработанного ООО «БАРС.Технологии управления».

Введение

Программа создана с целью создания единого пространства компании для управления процессами взаимодействия сотрудника, администратора, руководителя, куратора групп, наблюдателя.

В основу программы заложены принципы достижения целей по методике KPI и создания цифрового рабочего места специалиста с ограничениями для своей роли.

ОВК.Отчет не заменяет CRM-системы, является дополнением направленным на достижение максимальной эффективности сотрудников при работах по подключению (продажах) программных продуктов, услуг и пр.

Общие положения

ОВК.Отчет разработана на открытом программном обеспечении

Все технические средства хранения исходного кода, компиляции исходного кода и хранения объектного кода содержатся на физических серверах ЦОД на территории Российской Федерации.

При обращении к серверам трансграничной передачи данных не осуществляется.

Эксплуатация системы предоставленной для экспертизы возможна:

- в тестовой среде разработчика;
- на своих серверах, установив систему из представленного разработчиком дистрибутива.

Системное программное обеспечение и Технологический стек

№	Тип элемента	Используемые элементы
1	Операционная система	мультиплатформенная
2	Язык программирования	Python 3 и Django 5.2 как основной фреймворк
	Компилятор	
	Утилита для автоматизации процесса сборки	
	Система управления базами данных (СУБД)	PostgreSQL 12 и выше
	Веб-сервер	NGINX
3	Фреймворк для создания пользовательских интерфейсов	Django templates для UI, без отдельного API-сервиса
4	Контейнеризация приложений	Docker версия 20.9 и выше
5	Оркестратор контейнеризованных приложений	Kubernetes версия 1.25 и выше
6	Программная платформа	jQuery версия 3.6 и выше
7	Набор функций разработки пользовательского интерфейса	поддерживает наиболее распространенные современные браузеры. Тестирование Системы в рамках жизненного цикла разработки и модификации осуществляется на ЯндексБраузер и GoogleChrome
8	Импорт	PyMuPDF для персонализации PDF; openpyxl для импорта Excel

Информация о процессе разработки (реализации) и модернизации программного обеспечения.

Адрес размещения инфраструктуры разработки и осуществления процессов разработки
Фактический почтовый адрес размещения сотрудников (осуществление процесса разработки):
153000, Ивановская обл, г Иваново, ул Станко, 18, оф 301
Адрес размещения инфраструктуры (ЦОД): Россия, г. Москва (АО "Облако"))

Персонал разработки и модернизации программного обеспечения

- Руководитель проекта - 1 чел.
- Бизнес-аналитик - 1 чел
- Инженер-технолог - 1 чел
- Проектировщик – 1 чел.
- Инженер-тестировщик – 1 чел.
- Программист – 2 чел.

Основной жизненный цикл для входящих требований

Сбор требований от внешних и внутренних заказчиков осуществляется бизнес-аналитиком. После предварительного анализа и уточнения требований выполняется приблизительная оценка затрат, на основании которой вопрос реализации требований выносится бизнес аналитиком на согласование Руководителя проекта, который принимает решение (подлежит реализации, не подлежит реализации, откладывается в бэк-лог).

Для принятых к реализации задач заводится соответствующая задача, которая в рамках уточнения и приоритизации назначается в спринт и распределяется на команду, которая будет осуществлять реализацию. До исполнителя задача доводится Руководителем проекта.

Первый исполнитель инженер-технолог, который выполняет разработку требований и подготовку технического задания для системных проектировщиков.

Далее системный проектировщик **проводит оценку времени разработки**, переводят задачу на бизнес-аналитика, который определяет целесообразность разработки и выносят вопрос на окончание решение руководителю проекта.

В случае положительного решения Руководителя проекта задача назначается в работу Системному инженеру-тестировщику для подготовки тест-планов, и системному проектировщику для написания кода.

После написания кода задача проходит код-ревью и проверку покрытия тестами с использованием инструментов автоматизации.

После прохождения тестирования реализация требования включается в плановую версию.

На основании подготовленных технических описаний системным проектировщиком, инженер-технолог осуществляют обновление документации.

В случае наличия внешнего заказчика плановая версия после проведения регресс-тестирования передается заказчику вместе с обновленной документацией. Цикл завершается.

Информация о процессе сопровождения

Адрес размещения службы сопровождения Сопровождение Системы осуществляется ООО «Прагматик», фактический почтовый адрес по которому осуществляется сопровождение 153000, Ивановская обл, г Иваново, ул Станко, 18, офис 301.

Персонал службы сопровождения

- инженер по эксплуатации – 1 чел.
- инженер по сопровождению (1 и 2-я линия поддержки) – 2 чел.
- менеджер сопровождения – 1 чел.

Прием и обработка обращений

Информационная поддержка пользователей (сопровождение пользователей) оказывается на всей территории Российской Федерации без ограничений.

Сопровождение пользователей обеспечивается посредством использования системы учета и обработки заявок (СУОЗ) - IntraService размещенной по адресу <https://intraservice.ovkhub.ru/>.

Прием заявок круглосуточно. Обработка в течение рабочего дня с 9.00 до 17.00 Мск.

Телефон «горячей» линии (hot-line):8 (4932) 77-31-50, в течение рабочего дня с 9.00 до 17.00 Мск.

Основной жизненный цикл обращения

Клиент регистрирует обращение в системе IntraService, которая автоматически назначает запрос на доступного инженера по сопровождению.

Инженер по сопровождению в срок, определенный в договоре сопровождения с клиентом, проводит классификацию обращения, определяет его критичность и тип (консультация, улучшение, ошибка).

Менеджер сопровождения контролирует соблюдение сроков выполнения запроса. Если для выполнения запроса требуется исправление (ошибка) или доработка программного обеспечения (улучшение), то запрос передается в разработку.

После предоставления консультации, исправления ошибки, реализации улучшений запрос закрывается.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и включает обновление программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке приложений Системы.

Назначение сопровождения Системы

- обеспечение отсутствия простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки пользователей Системы и т.п.);
- обеспечение гарантии корректного функционирования Системы
- обеспечение развития функциональных возможностей Системы и улучшения ее технических характеристик и потребительских свойств.

Сервисные процессы сопровождения Системы

- консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации (по электронной почте);
- обеспечение Заказчиков новыми версиями Системы по мере их появления;
- обеспечение Заказчиков изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

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

Проведение модификации Системы

Проведение модификации Системы реализуется в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой, и предоставление Заказчикам возможности использования новых версий Системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Системы производятся работы:

- выявление ошибок в функционировании Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- модификация Системы по планам функционального развития;
- предоставление Заказчикам новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Системы представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика Системы.

Далее все пожелания согласовываются между разработчиком Системы и Заказчиком, также оговариваются сроки работ, которые фиксируются в Договоре.

Перечень услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- модернизация функциональных модулей Системы;
- разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям Заказчика.