



Описание жизненного цикла и сопровождение информационной системы PERC

Содержание

1. ВВЕДЕНИЕ.....	2
1.1. Общая информация	2
1.2. Регистрация пользователя.....	2
1.3. Системные требования	2
2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ.....	2
2.1. Поддержание жизненного цикла	2
2.2. Обновление	3
2.3. Поддержка пользователей	4
3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	4
4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	4
4.1. Контактная информация службы технической поддержки	4
4.2. Фактический адрес	4

1. ВВЕДЕНИЕ

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения (далее ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1.1. Общая информация

ПО PERC позволяет массово добавлять к фотографиям мета-информацию, получаемую из предварительно заполненных настроек программы и заранее подготовленной базы данных лиц с именами. Данная информационная система может использоваться специалистами по организации разнообразных массовых мероприятий и СМИ.

Полный доступ ко всем функциональным возможностям продукта доступен после авторизации на веб-сайте perc.abolsoft.ru (далее “Сайт”).

1.2. Регистрация пользователя

Регистрация нового пользователя происходит через менеджера компании. Новому пользователю выдается пара логин/пароль.

1.3. Системные требования

Интерфейс Сайта доступен из публичного сегмента сети Интернет и поддерживается большинством браузеров. Адаптивная верстка позволяет использовать различные устройства для работы с Сайтом.

Для доступа к Сайту у Пользователя должно быть устройство, позволяющее просматривать веб-страницы в сети Интернет, и активное соединение с Интернетом.

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ

2.1. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет сопровождения и включает в себя:

- обновление в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей;
- восстановление работы Сайта;

- техническая поддержка пользователей при использовании ПО.

Обновление необходимо для выполнения следующих целей:

- обеспечение стабильности работы Сайта в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением;
- внедрение новых функций.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Обновление по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях, а также об обнаруженных ограничениях в работе;
- Устранение ошибок в работе.

Жизненный цикл характеризуется следующими правилами:

- Наличие плана развития с указанием сроков, состава участников и показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- Использование отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- Реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

2.2. Обновление

ПО регулярно развивается:

- в нем появляются новые дополнительные возможности;
- оптимизируется нагрузка ресурсов;
- обновляется интерфейс.

В рамках обновления оказываются следующие услуги:

- прием отзывов от пользователей на внесение изменений и дополнений;
- выявление ошибок в работе;
- обновление по отзывам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных при работе;
- обновление в связи с изменением законодательства, административных

регламентов и других нормативных документов.

2.3. Поддержка пользователей

В случае возникновения неисправностей в работе, либо необходимости в доработки, Пользователь направляет запрос в службу технической поддержки. Запросы на техническую поддержку принимаются в электронном виде посредством направления на электронную почту info@abolsoft.ru.

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- кратко описать суть обращения;
- подробно описать проблему в обращении;
- приложить скриншоты со сбоем (если имеется сбой);
- указать параметры системы, на которой произошел сбой (версию ОС и браузера).

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Сайта, могут быть исправлены двумя способами:

- обновление программы;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

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

- владение персональным компьютером и мобильным устройством на уровне опытного пользователя;
- Знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним.

Специалисты, осуществляющие модернизацию, помимо вышеперечисленного, должны обладать следующими знаниями:

- Бекенд — Java, PostgreSQL;
- Фронтенд — Vue JS, HTML/CSS.

4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

4.1. Контактная информация службы технической поддержки

Если что-то пошло не так — свяжитесь с нами, отправив письмо на электронную почту info@abolsoft.ru.

4.2. Фактический адрес

Город Санкт-Петербург, пр-кт Средний В.О., д. 88 литера А, БЦ “Baltis Plaza”, офис №703.