

DataSan. Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Перфоманс Лаб Сервисез



Содержание

Описание процессов жизненного цикла ПО.....	3
Проектирование	3
Разработка ПО	3
Тестирование.....	3
Приобретение	4
Поставка.....	4
Эксплуатация	4
Документирование	4
Обучение и квалификация персонала	4
Поддержка версий и доработка.....	5
Устранение сбойных ситуаций	5
Персонал организации, осуществляющей совершенствование ПО	6
Техподдержка	7
Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки.....	8
Фактический адрес размещения разработчиков.....	9
Фактический адрес размещения службы поддержки.....	10

Описание процессов жизненного цикла ПО

Проектирование

Проектирование выполняется менеджером продукта, архитектором, аналитиком и разработчиками.

Процесс проектирования направлен на создание концепции ПО, которое позволит решить задачи пользователей продукта.

В рамках процесса проектирования выполняется:

- анализ ниши продукта и целевой аудитории;
- формирование пользовательских сценариев;
- формирование требований к ПО на основе опросов пользователей и потенциальных клиентов, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- оценка пользы от планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков;
- планирование работы над реализацией функциональных возможностей;
- оформление технического задания;
- создание задач в трекере.

Разработка ПО

Разработка ПО выполняется разработчиками программного обеспечения.

В рамках процесса разработки ПО реализуются функциональные возможности, описанные в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования.

Тестирование

Тестирование выполняется инженерами по функциональному и нагрузочному тестированию.

В рамках процесса тестирования выполняется:

- функциональное тестирование, выявляющее способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- нагрузочное тестирование, определяющее скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость.

Процесс тестирования подразумевает устранение выявленных неисправностей.

Приобретение

Для получения информации о стоимости ПО DataSan потенциальный клиент обращается в ООО «Перфоманс Лаб Сервисез» по электронной почте datasan@pflb.ru.

Для приобретения ПО с клиентом заключается договор. После его подписания и перечисления денежных средств клиент получает право на использование программного обеспечения DataSan для собственных нужд в соответствии с заключенным договором.

Поставка

Поставка выполняется инженерами технической поддержки.

В рамках поставки клиент получает экземпляр ПО и документацию, которая подробно и понятно описывает эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации.

Эксплуатация

В рамках процесса эксплуатации выполняется:

- установка ПО;
- первичная настройка ПО;
- отладочный запуск ПО;
- сопровождение ПО.

Документирование

Документирование выполняется техническим писателем.

В рамках процесса разрабатывается пользовательская документация, которая подробно и понятно описывает эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации.

Обучение и квалификация персонала

Обучение персонала клиента осуществляется в рамках поддержки ПО DataSan.

Для эксплуатации ПО DataSan персоналу клиента требуются умения и навыки:

- эксплуатация СУБД PostgreSQL;
- владение средой разработки, например, DBeaver.

Для работы с ПО персоналу клиента необходимо изучить эксплуатационную документацию DataSan.

Поддержка версий и доработка

Поддержка версий ПО DataSan на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке ПО;
- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию ПО.

Описанные процессы жизненного цикла ПО обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на доработку ПО в следующем цикле разработки.

Устранение сбойных ситуаций

При возникновении сбойных ситуаций в работе ПО DataSan клиент обращается в службу техподдержки ООО «Перфоманс Лаб Сервисез» по электронной почте datasan@pflb.ru.

Персонал организации, осуществляющей совершенствование ПО

Чтобы обеспечивать поддержку и совершенствование ПО DataSan, необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатация СУБД PostgreSQL;
- знание языков программирования PL/pgSQL и Java;
- владение средой разработки, например, DBeaver;
- владение Git и GitLab.

Модернизация и совершенствование программного обеспечения осуществляется силами 4 штатных сотрудников.

Техподдержка

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает обучение и консультации по следующим вопросам:

- установка;
- настройка;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой ПО DataSan.

При возникновении проблем в работе ПО DataSan можно обратиться в службу техподдержки ООО «Перформанс Лаб Сервисез» по адресу datasan@pflb.ru.

Техническая поддержка пользователей осуществляется силами 4 штатных сотрудников.

Режим работы службы технической поддержки: Понедельник-Пятница, 10:00-18:00 по московскому времени.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки

426077, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Пушкинская, д. 165, офис 901

Фактический адрес размещения разработчиков

426077, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Пушкинская, д. 165, офис 901

Фактический адрес размещения службы поддержки

426077, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Пушкинская, д. 165, офис 901