

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки
«Ferrum Community Authorization Server»

Оглавление

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО.....	3
2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО	3
3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО.....	3
4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО.....	3
5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	4
6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	4
6.1 Классификация возможных сбоев.....	4

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла «Ferrum Authorization Community Server» осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по электронной почте и в канале Discord). В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в сборке и запуске;
- помощь в конфигурировании источников данных;
- консультации по настройке отказоустойчивого окружения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО;
- общие консультации по работе ПО;
- предоставление документации;
- совершенствование ПО.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента;

наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;

запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;

запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется пользователем на электронную почту Разработчика или в Discord-канал. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

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

Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;

Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

3. ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Цель процесса о совершенствовании ПО заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности. Совершенствование ПО, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование ПО. Для каждой части требований выполняют необходимые процессы,

работы и задачи, например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей. Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого ему на необходимо направить техническое предложение на электронную почту разработчика: m.usakov@wissance.com или написать в Discord-канал <https://discord.com/channels/1022429270276046879/1022430646288797736> Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии Программы.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО

Обслуживающий персонал, осуществляющий установку и настройку ПО, должен обладать навыками работы с персональным компьютером и иными устройствами на уровне продвинутого пользователя операционных систем семейства Linux Ubuntu. Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя. Инструкция пользователя для locations располагается по адресу: <https://github.com/Wissance/Ferrum/blob/master/README.md>

5. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте: m.usakov@wissance.com. Время обращения специалистов Заказчика в Группу сервисного обслуживания для получения услуг технической поддержки Продукции: с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней. Контакты разработчика. Ушаков Михаил Вячеславович – генеральный директор - m.usakov@wissance.com

6. ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ) ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

6.1 Классификация возможных сбоев

Сбоям в работе программного обеспечения могут быть присвоены следующие статусы:

- Сбой со статусом «Аварийный»:

- Отсутствие связи между источником данных и сервером авторизации

- Отсутствие возможности работы в ПО

- Переполнение базы данных

- Другие ошибки, не позволяющие осуществлять контроль за аутентификацией и авторизацией пользователей

- Сбой программного обеспечения со статусом «Критичный»:

Выдача ошибок программным обеспечением, позволяющих работать с ПО

Программные несоответствия, ошибки в отчетах

Зависание отдельных модулей программного обеспечения при общей работоспособности программного обеспечения

Другие ошибки, позволяющие работать всему комплексу, за исключением некоторых модулей программного обеспечения

- Сбой программного обеспечения: со статусом «Некритичный»:

Несоответствия программного обеспечения, которые не влияют на общую работоспособность тренажеров

Плановые изменения, программного обеспечения, которые вызваны изменениями в нормативно-технической документации и требуют планового внедрения

Пожелания пользователей программного обеспечения по его усовершенствованию и модернизации

Другие ошибки, исправление которых можно перенести на конкретный срок.