«Система управления площадкой»

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО и совершенствование ПО

на 3 листах

ООО КуБИТ

2026

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Система управления площадкой» (далее — «**Система**»), в том числе процессы устранения неисправностей и совершенствования программного обеспечения, а также содержит информацию, необходимую для её эксплуатации. Настоящий документ также содержит требования к серверной инфраструктуре Системы.

1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Системы обеспечивается за счет обслуживания программного обеспечения после его передачи Заказчику, в том числе в форме:

- устранения неисправностей, выявленных Заказчиком в ходе эксплуатации Системы;
- проведения плановой модернизации Системы в соответствии с запланированными изменениями и улучшениями;
- проведения внеплановой модернизации Системы в соответствии с предложениями Заказчика на условиях, определенных до начала работ по модернизации.

Обслуживание Системы также включает в себя техническую поддержку – консультацию по вопросам эксплуатации Системы (в том числе, предоставление пользовательской документации по эксплуатации Системы).

2. Требования к серверной инфраструктуре

Для функционирования Системы необходима серверная инфраструктура, соответствующая следующим минимальным требованиям:

1) Compute Cloud

CPU - 4 Cores

RAM - 8 Gb

HDD - 50 Gb

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены следующим способом (в зависимости от характеристик неисправности):

— массовое автоматическое обновление компонентов Системы;

— единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя посредством электронной почты help@zveno.io или по телефону службы технической поддержки +7 (800) 350 88 56.

4. Совершенствование программного обеспечения

Ключевыми направлениями развития и модернизации Системы являются:

— исправление неисправностей;

— обновление интерфейса, повышение эргономичности и удобства для конечных пользователей;

— оптимизация работы Системы;

— добавление новых функций.

Для совершенствования Системы, помимо запланированных изменений и улучшений, связанных с обновлением функциональных возможностей и интерфейсов Системы и устранением неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы, используются предложения пользователей, эксплуатирующих Систему.

Любой пользователь, эксплуатирующий Систему, может внести своё предложение по усовершенствованию какой-либо функциональной возможности Системы или сообщить о какой-либо неисправности Системы путем направления запроса с описанием сути своего предложения или выявленной неисправности в службу технической поддержки по адресу электронной почты help@zveno.io или по телефону службы технической поддержки +7 (800) 350 88 56. Каждый запрос или обращение пользователя Системы фиксируется службой технической поддержки с присвоением ему регистрационного номера.

Рекомендованная входящая/исходящая скорость соединения – от 1 Мбит/с. Доступ к Системе осуществляется через браузер.

5. Информация о персонале

Для технической поддержки и совершенствования Системы требуется следующий набор специалистов:

1) 1 разработчик senior backend;
2) 1 разработчик middle frontend;
3) 2 тестировщика middle;
4) 1 devops-инженер;
5) 1 продукт менеджер;
6) 1 младший-бизнес аналитик.

Для осуществления технической поддержки необходимо 7 специалистов. При увеличении количества клиентов/пользователей Системы может потребоваться увеличить количество специалистов технической поддержки.

Подключенное решение в рамках процесса гарантийного обслуживания полностью поддерживается командой модернизации и технической поддержки.

Внештатные сотрудники для осуществления модернизации, технической поддержки, гарантийного обслуживания не требуются.

Для реализации отдельных задач по развитию функционала Системы потенциально может потребоваться привлечение дополнительных специалистов – в зависимости от масштабности требуемых изменений и доработок.

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и развитие Системы:

— знание функциональных возможностей Системы;

— знание особенностей работы с Системой.

Требования к специалистам, обеспечивающим работу серверной части:

— знание функциональных возможностей Системы;

— знание языка программирования: C#.

Требования к специалистам, обеспечивающим работу клиентской части:

— знание функциональных возможностей Системы;

— знание языка программирования: Typescript.