

«БИОС–ЗА (Базовая система ввода-вывода «БИОС– ЗАЩИТА»))»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «БИОС–ЗА (Базовая система ввода-вывода «БИОС–ЗАЩИТА»»)» (далее – «ПО», «приложение», «сервис», «система»), включая регламент технической поддержки.

Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя обновление ПО в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей, восстановление работы ПО, техническая поддержка пользователей при эксплуатации ПО.

Обновление ПО производится по мере необходимости специалистами разработчика.

С выпуском новой версии ПО производитель сопровождает ее следующими документами:

- Обновленное руководство пользователя.

Обновление ПО необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы ПО на различных типах устройств.
- Внедрение новых или улучшение существующих функций ПО.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы.
- Обновление ПО по мере доработки.
- Устранение ошибок в работе ПО.

Жизненный цикл ПО характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития ПО с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются старшим разработчиком–исследователем и направлены на создание концепции ПО, которое позволит решить задачи пользователей продукта:

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей;

- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, возможных рисков;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.

Процессы этапа разработки

Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения и разработчиками документации:

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации.

Процессы этапа тестирования

Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме. Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в ходе каждого процесса:

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;

- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО, его надежность.

Процессы этапа эксплуатации

- процесс установки ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- процессы поддержания ПО.

Поддержка пользователей

В рамках поддержки пользователей по вопросам работы с ПО оказываются следующие услуги:

- описание возможностей ПО и помощь при работе с ПО;
- предоставление актуальной справочной информации по доступу и работе ПО.

Основной входящий канал для обращений пользователей — электронная почта. Поддержка осуществляется на первой линии, все вопросы от пользователей по работе сервиса решаются здесь.

Время работы службы поддержки — по будням с 09:00 до 18:00 (GMT+3). (уровень поддержки может быть улучшен при покупке сертификата на поддержку соответствующего уровня)

Основной канал обращения: электронная почта support@biosza.ru. Также передаются в техподдержку сообщения с вопросами по работе сервиса, поступающие через виджет на сайте и по телефону +79854736253.

Обновление ПО

ПО регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности для пользователей, исправляются возможные ошибки, расширяется пул данных. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование ПО, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию по телефону +79854736253. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения и дополнения.

В рамках обновления ПО оказываются следующие услуги:

- прием отзывов от пользователей для внесения изменений и дополнений в ПО;
- выявление ошибок в работе ПО;
- обновление ПО по отзывам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных при работе ПО;
- обновление ПО в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов;
- добавление новых функций.

Устранение неисправностей

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

- обновление ПО;

- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя либо по факту обнаружения неисправностей.

В случае возникновения неисправностей в ПО либо необходимости в его доработке пользователь может направить запрос в службу технической поддержки. Запрос содержит тему запроса и суть (описание) проблемы. Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента — произошедший сбой в системе у одного пользователя;
- наличие проблемы — сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО у нескольких/всех пользователей;
- запрос на обслуживание — запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие — запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется в службу технической поддержки по электронной почте support@biosza.ru или по телефону +79854736253.

Служба поддержки принимает и регистрирует все исходящие от пользователя запросы, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в

тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

После доставки ответа запрос считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от пользователя о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия пользователя с завершением запроса выполнение запроса продолжается. В случае отсутствия ответа пользователя о завершении запроса в течение 5 рабочих дней запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать пользователь, если надобность в ответе на запрос отпала.

Информация о пользователях и персонале

Уровень подготовки пользователя

Конечные пользователи платформы — это системные администраторы, обладающие навыками базового администрирования аппаратных платформ.

Разработчики ПО

Разработчик ПО обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы:

Сотрудник	Компетенции	Количество сотрудников
<i>Разработчик–исследователь</i>	<i>C, языка ассемблера</i>	<i>1</i>

<i>Старший разработчик–исследователь</i>	<i>C, языка ассемблера</i>	<i>1</i>
--	----------------------------	----------

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

1. Владение персональным компьютером и почтовыми программами.
2. Знание функциональных возможностей системы и особенностей работы с ними.
3. Умение работать в основных операционных системах – Windows и Linux актуальных версий.
4. Умение работать в последних версиях современных интернет-браузеров.

Количество сотрудников технической поддержки рассчитывается на основании количества обращений пользователей: до 50 обращений на одного сотрудника в месяц. Текущее количество сотрудников, выполняющих функции технической поддержки: 2.

Для технической поддержки пользователей предусмотрена основная линия техподдержки – электронная почта support@biosza.ru. Также передаются в техподдержку сообщения с вопросами по работе сервиса, поступающие через виджет на сайте и по телефону +79854736253

Адреса разработки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки Системы:
ООО "Рег.ру" по адресу:

Российская Федерация, 123098, г . Москва, пл. Академика Курчатова, д. 1, стр.
46

Фактический адрес размещения разработчиков ПО: Российская Федерация,
124681, г. Москва, ул.Большая Садовая 5, к.1

Фактический адрес размещения службы поддержки Системы: Российская
Федерация, 124681, г. Москва, ул.Большая Садовая 5, к.1

Обращение в Службу технической поддержки

Если что-то пошло не так – свяжитесь со службой технической поддержки, отправив запрос специалистам по электронной почте support@biosza.ru. Кроме того, обратиться в службу поддержки можно по телефону +79854736253 и с помощью виджета на сайте.

Время работы службы поддержки: по будням с 09:00 до 18:00 (GMT+3).
(уровень поддержки может быть улучшен при покупке сертификата на поддержку соответствующего уровня).