

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, ПО “Система мобильного оповещения”**

Оглавление

1. Общая информация	3
1.1 Определения, обозначения и сокращения	3
1.2 Назначение программного продукта	3
1.3 Задачи решаемые с помощью СиМО.....	3
1.4 Функциональные возможности	3
2 Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО “Системы мобильного оповещения”	3
3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей	6
4. Персонал для поддержания жизненного цикла.....	7
5. Контактная информация ООО “Интегра”	7

1. Общая информация

Не важно, работаете Вы из дома или офиса, Вы всегда будете в курсе корпоративных задач. Доступ к истории переданных сообщений 24/7.

Система мобильного оповещения (СиМО) предназначена для передачи информации из АСУ клиента в мобильное приложение

1.1 Определения, обозначения и сокращения

СиМО – система мобильного оповещения

АСУ – автоматизированная система управления

ЛК – личный кабинет

Клиент – юридическое лицо, заключившее договор на приобретение СиМО

Сотрудник – сотрудник Клиента, имеющий доступ к СиМО

Токен – буквенно-числовой код, выданный Клиенту после заключения договора и является ключом доступа АСУ к СИМО.

API - Application Programming Interface

1.2 Назначение программного продукта

СиМО разработана для оперативного оповещения сотрудников клиента по средствам API

1.3 Задачи решаемые с помощью СиМО

- Повышение качества корпоративных бизнес- процессов.
- Повышение уровня коммуникации на предприятии
- Управление потоками информации на предприятии.

1.4 Функциональные возможности

Система обеспечивает возможность выполнения перечисленных ниже функций:

- Передача данных с АСУ в мобильное приложение через API
- Управление доступом пользователей к передаваемой информации
- Возможность поиска, фильтрации, просмотра сообщений, отправленных пользователям
- Сортировка информации по сотрудникам, датам, статусам.
- Распределение сообщений по пользователям на предприятии.

2 Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Системы мобильного оповещения»

ПО «Система мобильного оповещения» поставляется в формате облачного решения (Интернет-сервис) и мобильного приложения и данные ПО размещаются на серверах

компании ООО «АвгуроТехнолоджис». Фактический адрес размещения серверов: Россия, 117405, г. Москва, Варшавское шоссе, д . 125.

При поставке решения заказчику производится первоначальная настройка ПО, после которой заказчику предоставляются учетные записи для доступа к облачному сервису. Для мобильного приложения предоставляется ссылка на мобильное приложение и Инструкция по установке и использованию мобильного приложения.

Для контроля версий ПО «Система мобильного оповещения» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий ПО «Система мобильного оповещения», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО «Система мобильного оповещения».

Поддержание жизненного цикла ПО “Система мобильного оповещения” далее просто Сервис, обеспечивается за счет сопровождения, включающего в себя следующие процессы:

- Техническая поддержка пользователей Сервиса;
- Исправление ошибок в работе Сервиса;
- Проведение модернизации Сервиса в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей;
- Восстановление данных Сервиса.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы Сервиса: обращение по электронной почте, обращение по телефону
- Уведомление пользователей о новых функциях Сервиса;
- Устранение ошибок в работе Сервиса

Жизненный цикл Сервиса характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития Сервиса 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;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

Информация о совершенствовании ПО

Сервис регулярно развивается: появляются новые дополнительные возможности.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в Сервис;
- выявление ошибок в работе Сервиса;
- обновление Сервиса по заявкам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных в работе Сервиса

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Система мобильного оповещения».
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности.

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиторий и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.

Также, данная Система может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другой, по крайней мере, одной, системы (в том числе платформы, сервиса и т.д.), объединяющей (связывающей и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такой объединяющей системы или являться дополнением или расширением такой объединяющей системы. Так, например, данная Система может расширять функционал другой системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемой самостоятельно и одновременно интегрируемой в другую

систему, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей

Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации Сервиса. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- ✓ Помощь в настройке и администрировании;
- ✓ Пояснение функционала и помощь в эксплуатации;
- ✓ Предоставление актуальной технической документации
- ✓ Общие консультации по пользованию Сервисом .

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Сервиса, могут быть исправлены:

- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

В случае возникновения неисправностей в работе Сервиса, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть направлен следующими способами:

- по электронной почте на электронный адрес support@integra24.biz, тел. 8(391)51-5-74-97

Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при направлении запроса на техническую поддержку должен помнить, что в одном запросе указывается одна проблема.

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;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Сервиса;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Библиотеки.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от заказчика, связанные с функционированием Сервиса. 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.

Заккрытие запросов в техническую поддержку

Все запросы рассматриваются 7 дней в неделю в рабочее время (с 9 до 18 часов, Europe GMT+7), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются в течение 24 часов с момента обращения.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Разработка серверного кода на Python 3.8, работа с реляционными базами данных PostgreSQL, работа с системами хранения кеша Redis, опыт использования фреймворка Django, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Docker.	1
2	Разработка личного кабинета пользователя	Опыт использования Django templates, JavaScript, HTML, CSS	1
3	Разработка мобильного приложения	Разработка программного кода на Kotlin под ОС Андроид	1
4	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
5	Специалист службы технической поддержки		3

Сотрудники, соответствующие позициям 1-5 приведенной выше таблицы, являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО "Интегра".

Требования к компетенциям у заказчика

Для пользования Сервисом сотрудники заказчика должны обладать навыками работы с ПК или мобильным устройством и в сети Интернет на уровне пользователя.

5. Контактная информация ООО "Интегра"

Россия, 662150, Красноярский край, г. Ачинск, ул. Декабристов, д. 58 8(391)51-5-74-97, электронный адрес integralc@mail.ru

Контакты службы поддержки

Связаться со службой технической поддержки можно по электронной почте support@integra24.biz телефон 8(391)51-5-74-97

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Россия, 662150, Красноярский край, г. Ачинск , ул. Декабристов, д. 58

Фактический адрес размещения разработчиков:

Россия, 662150, Красноярский край, г. Ачинск , ул. Декабристов, д. 58

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Россия, 662150, Красноярский край, г. Ачинск , ул. Декабристов, д. 58

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 117405, г. Москва, Варшавское шоссе, д. 125