



**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла ПО**

**«Мобильное приложение PLUSOFON для платформы
Android (ПО «PLUSOFON»).**

Этапы жизненного цикла ПО

Процессы реализации и процессы поддержки ПО

Содержание

Содержание	1
 1. Процессы реализации (разработки) ПО PLUSOFON	2
<i>Определение требований</i>	
<i>Разработка программного продукта</i>	
<i>Эксплуатация ПО</i>	
<i>Прекращение эксплуатации ПО</i>	
 2. Процессы поддержки жизненного цикла ПО PLUSOFON	3
<i>Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО</i>	
<i>Модернизация ПО</i>	
<i>Информация о персонале, необходимом для обеспечения сопровождения ПО</i>	
 3. Фактический адрес размещения службы поддержки ПО PLUSOFON	3-4

1. Процессы реализации (разработки) ПО PLUSOFON

Определение требований

Определение требований является начальной на этапе жизненного цикла программы. Для её реализации руководство ООО «Интернод», совместно с менеджером проекта и техническим директором осуществили сбор и анализ сведений, о потребности в данном продукте со стороны потенциального пользователя, на основании чего было принято решение о целесообразности разработки программы.

На основании анализа полученных сведений и взаимодействия с потенциальным пользователем были определены функциональные возможности и технические характеристики программы. После чего, совместно с отделом эксплуатации IT-инфраструктуры было утверждено техническое задание на разработку ПО «Мобильное приложение PLUSOFON для платформы Android, далее ПО «PLUSOFON».

Вышеуказанные процессы реализуются при помощи постоянно действующего персонала фирмы в составе:

- Управляющий компании – 1 человек;
- Менеджер проекта – 1 человек;
- Технический директор – 1 человек;
- Начальник отдела продаж – 1 человек;
- Технический писатель – 1 человек.

Разработка программного продукта

Для разработки ПО «PLUSOFON» было принято решение заключить договор на разработку ПО, в связи с чем был издан Приказ № ПО-01 от 10 января 2021 года о начале разработки программного обеспечения и далее был заключен соответствующий договор на выполнение работ по созданию программ для ЭВМ и оказания услуг в сфере разработки №PL/21 от 11 января 2021 г. с аккредитованной организацией, осуществляющей деятельность в области информационных технологий.

После выполнения условий договора исключительное право на результат работ (разработанное ПО, в том числе его компоненты, техническая документация и другие материалы, предусмотренные ТЗ) в полном объеме без ограничений принадлежит ООО «Интернод» на территории стран всего мира.

В процессе разработки силами штатных сотрудников российской компании - подрядчика были проведены работы по разработке ПО в соответствии с требованиями заказчика ООО «Интернод», тестирование на корректность функционирования, а также устранение выявленных недостатков.

Разработка ПО производилась исключительно в рамках интересов и по техническому заданию, составленному ООО «Интернод» и отражающему реальные требования и описание задач, которое ПО PLUSOFON должно выполнять в процессе промышленной эксплуатации.

Эксплуатация ПО PLUSOFON

По результатам успешных испытаний ПО «PLUSOFON», проведенных штатными сотрудниками ООО «Интернод» был подписан акт ввода в эксплуатацию программного обеспечения № НМ/1 от 30 ноября 2021 г.

На протяжении коммерческой эксплуатации ПО «PLUSOFON» ООО «Интернод» самостоятельно осуществлять поддержание жизненного цикла путем сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

В техническую поддержку пользователям входит

- помощь в настройке;
- прием и обработка обращений от пользователей по факту некорректного функционирования или полного отказа ПО «PLUSOFON»;
- оперативное устранение указанных в обращении неисправностей;
- выполнение периодического профилактического контроля работоспособности ПО «PLUSOFON»;
- сбор сведений по комментариям и отзывам пользователей о недостатках приложения и предложений о доработках по расширению функциональных возможностей и совершенствованию логики работы системы, путем изменения исходных кодов программных модулей и сервисов, с последующим обновлением программы в Google Play.

В случае выявления каких-либо неисправностей в работе мобильного приложения, пользователю необходимо сделать обращение в службу технической поддержки.

В случае обновления версии, если затрагивается интерфейс ПО «PLUSOFON» или добавляются новые функции, силами штатных сотрудников ООО «Интернод» осуществляется обновление руководства пользователя, доступное по адресу <https://help.plusofon.ru/config/android/>.

Окончательный переход на новую версию ПО осуществляется на основании анализа количества и характера поступающих от пользователей заявок о корректности функционирования, удобстве эксплуатации и надежности и оформляется очередной версией программного продукта (релиз).

Сохранение целостности системы после изменений, предотвращение нежелательных и непредсказуемых эффектов достигается формализацией внесенных изменений, проведением предварительных тестирований и записью резервных копий.

Данные содержащие исходный код (язык программирования C#) текущего релиза, а также предыдущие версии программного продукта хранятся на технических средствах, принадлежащих ООО «Интернод», находящихся на территории Российской Федерации.

1.4. Прекращение эксплуатации ПО PLUSOFON

Решение о прекращении эксплуатации ПО «PLUSOFON» принимается руководством фирмы по согласованию с руководителями отделов, принимающих участие в эксплуатации. Данный процесс оформляется документально и завершает жизненный цикл ПО «PLUSOFON».

Учитывая использование основную цель использования ПО «PLUSOFON» момент завершения цикла программы может наступить в случае разработки и перехода на новое ПО, либо в случае прекращения деятельности ООО «Интернод».

О данном решении заблаговременно оповещаются пользователи и после чего прекращается техническая поддержка. Материалы, относящиеся к программе, передаются в архив для возможности возобновления применения.

2. Процессы поддержки жизненного цикла ПО PLUSOFON

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО PLUSOFON

Неисправности в ходе эксплуатации продукта выявляются путем периодического мониторинга функционирования ПО, а также специалистом технической поддержки по обращениям пользователей посредством телефонного разговора/переписке по электронной почте/иными доступными способами по указанным контактам.

К работам, по устранению возникших ошибок или неисправностей в функционировании компонентов ПО предусмотрена возможность привлечения персонал IT-компании в рамках услуги сопровождения программного продукта, также возможно использовать метод массового автоматического обновления и/или перезапуска компонентов ПО, BackUp.

Модернизация программного обеспечения

Правообладателем на постоянной основе производится изучение «обратной связи» от пользователей на предмет необходимости разработки дополнительных возможностей, расширения уже имеющегося функционала и обновления интерфейса и иных предложений по совершенствованию ПО. Одним из главных приоритетов в стратегии модернизации ПО служит оптимизации работы и повышение отказоустойчивости системы.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Пользователям ПО PLUSOFON необходимо обладать начальными навыками взаимодействия с программными продуктами. Для комфортной работы с ПО пользователю предоставлена возможность ознакомиться с руководством пользователя.

Администратор ПО PLUSOFON имеет доступ к администрированию и сопровождению ПО, к которому предъявляются следующие требования:

- Опыт администрирования более 1 года;
- Знания ОС Linux;
- Обладание такими навыками, как PostgreSQL, Linux, Python, Git, SQL и иными учитывая стэк компонентов ПО в текущем релизе, необходимыми для оперативного решения возникающих инцидентов;
- изучить необходимую документацию по установке и эксплуатации ПО;
- пройти проверку возможности Администрирования ПО PLUSOFON в тестовой среде.

Аккредитованные IT – компании, привлекаемые в случае необходимости и функционирующие на территории РФ без каких-либо ограничений.

3. Фактический адрес размещения службы поддержки ПО PLUSOFON

- удаленная форма размещения – не менее 2 специалистов;

- 115280, г. Москва, ул. Велозаводская, д. 13, стр. 2 – центр мониторинга и управления инфраструктурой разработки ПО, размещенной в ЦОД с достаточным уровнем защищенности.

Время работы службы поддержки

9:00 – 21:00

+7 495 133 22 10, support@plusofon.ru (обращения и предложения принимаются круглосуточно, регистрируются и автоматически поступают в работу)