Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Финансовый Брокер», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Санкт-Петербург

2018

Содержание

1. Терминология 3
2. Поддержание жизненного цикла ПО 3
3. Процесс разработки ПО 3
4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО 4
5. Совершенствование ПО 4
6. Техническая поддержка ПО 4
7. Информация о персонале 4

1. Терминология

Программное обеспечение (ПО) — прикладной программный продукт (компьютерная программа для ЭВМ) «Финансовый Брокер» в формате машиночитаемого кода.

Пользователь — каждый отдельный пользователь (человек или юридическое лицо), имеющий Клиентский доступ для использования функций ПО.

Клиентский доступ — возможность Пользователя воспользоваться как минимум одной любой функцией, предоставляемой ПО, независимо от того, является ли такоеиспользование бесплатным, платным, пробным или любым иным типом использования функций ПО.

2. Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО «Финансовый Брокер» осуществляется за счет его обновления по мере разработки и внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, в соответствии с собственным планом доработок, а также по заявкам Пользователей.

3. Процесс разработки ПО

Разработка новых версий и функциональных возможностей программного обеспечения «Финансовый Брокер» осуществляется по итеративной модели и включает в себя следующие этапы:

1. **Сбор и анализ требований:** Системный аналитик собирает и формализует требования к новому функционалу. Источниками требований являются внутренний план развития продукта, а также предложения и рекомендации Пользователей.
2. **Проектирование:** На основе утвержденных требований осуществляется проектирование архитектурных решений, пользовательских интерфейсов и взаимодействий. Результатом этапа является техническое задание на реализацию.
3. **Реализация:** Разработчики осуществляют написание и интеграцию программного кода в соответствии с техническим заданием. Руководитель группы разработки координирует работу команды и контролирует соблюдение стандартов кодирования.
4. **Тестирование:** Реализованный функционал проходит стадию тестирования для выявления и устранения дефектов, а также для проверки соответствия заявленным требованиям.
5. **Внедрение:** Успешно протестированные обновления развертываются на продуктивных серверах и становятся доступными Пользователям. Процесс внедрения планируется с целью минимизации воздействия на работоспособность системы.

Данный процесс обеспечивает планомерное и контролируемое развитие программного продукта.

4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующим способом:

- работа специалиста службы технической поддержки по запросу Пользователя по электронной почте: Palaznik.r@palarity.ru.

5. Совершенствование ПО

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта путём передачи своих предложений по усовершенствованию и рекомендаций на электронную почту по адресу: Palaznik.r@palarity.ru.

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности в ПО будут внесены соответствующие изменения.

6. Техническая поддержка ПО

Пользователи ПО могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу: Palaznik.r@palarity.ru.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- ответы пользователям по общим и техническим вопросам;
- пояснение функциональных возможностей интерфейса пользователя;
- помощь в эксплуатации ПО;
- сбор обратной связи от пользователей в случае обнаружения неисправностей в ПО;

График работы службы поддержки: с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 (за исключением праздничных дней).

Адрес, по которому осуществляется сопровождение ПО: 197101, Россия, Санкт-Петербург, ул. Большая Монетная, д. 16 к. 30, литер А, офис 29.

7. Информация о персонале

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Квалификация и количество сотрудников ООО «Паларити», которые обеспечивают разработку и сопровождение ПО:

№	Должность / функциональная роль лица, оказывающего услуги	Количество (чел.)	Требования к квалификации
1.	Разработчик	2	- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя; - знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним; - квалификация инженер-программист (программист).
2.	Системный аналитик	1	- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя; - знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним; - квалификация, соответствующая профессиональному стандарту «Системный аналитик».

3.	Руководитель группы разработки	1	- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя; - знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним; - квалификация инженер-программист (программист) I категории.