

VoIP платформа «Центавр»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Оглавление	
Жизненный цикл.....	3
Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла	3
Подробнее:	3
Процессы этапа проектирования	3
Процессы поддержания ПО	4
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	4
Требования к персоналу	4
Обновление программы.....	5
Получение пользователем модернизированной версии программы	5
Устранение неисправностей	5
Техническая поддержка.....	5

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки
© ООО «Центр-Сервис», 2024

Жизненный цикл

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла

- Процессы этапа проектирования
- Процессы поддержания ПО
- Требования к аппаратному и программному обеспечению
- Требования к персоналу
- Обновление программы
- Получение пользователем модернизированной версии программы
- Устранение неисправностей
- Техническая поддержка

Подробнее:

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции приложения, интерфейс которого 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, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков, необходимости локализации;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.
- Процессы этапа кодирования
- Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения, разработчиками документации и переводчиками.
- 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;
- процесс локализации интерфейса программного обеспечения и пользовательской документации.
- Процессы этапа тестирования

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки
© ООО «Центр-Сервис», 2024

- Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме. Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течение каждого процесса.
- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;
- процесс тестирования безопасности, выявляющий устойчивость к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей;
- процесс тестирования локализации, проверяющий корректность перевода интерфейса на другие языки и перечня функциональных возможностей для различных стран;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО. Процессы этапа эксплуатации
- процесс установки ПО;
- процесс первичной настройки ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- Процессы поддержания ПО.

Процессы поддержания ПО

- Сопровождение VoIP Платформы «Центавр» на всех этапах его жизненного цикла включает:
- помочь при установке и первичной настройке приложения;
- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию ПО.
- Описанные ниже мероприятия обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения в следующем цикле разработки.

Требования к аппаратному и программному обеспечению

- Для установки требуется сервер минимум 4 ядра процессора 8 Гб ОЗУ 300 Гб жесткий диск.

Требования к персоналу

- Для эксплуатации ПО не требуется специальных знаний. Достаточно работать с компьютером на уровне пользователя.
- Чтобы обеспечивать поддержку ПО необходим специалист, обладающий умениями и навыками:
- эксплуатации операционных систем Linux;
- владения инструментами настройки и отладки SIP телефонии;

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

- общения со службой поддержки ПО;

Обновление программы

- Приложение участвует в непрерывном процессе модернизации. Предпосылками к модернизации служат:
 - устранение неисправностей, полученных в ходе эксплуатации;
 - улучшение существующих функциональных возможностей приложения;
 - дополнение перечня функциональных возможностей новыми функциональными возможностями, необходимость которых определяется в ходе этапа проектирования.

Получение пользователем модернизированной версии программы

- Приложение следует регулярно обновлять, чтобы всегда пользоваться последней, усовершенствованной версией.

Устранение неисправностей

Неисправности, возникающие в ПО и выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

- Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.
- Воспроизведение неисправности инженерами тестирования в различных программных и аппаратных окружениях.
- Устранение неисправности на уровне кода.
- Тестирование неисправности в автоматическом или ручном режиме.
- Модернизация приложения и публикация новой версии приложения в открытый доступ.

Устранение проблем на стороне пользователя по причине некорректных настроек приложения:

- Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно согласно документации. Если документация не помогла, обратитесь в службу поддержки.

Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- установка;
- пользовательские настройки;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой приложения.

(с) ООО «Центр-Сервис», 2024

Казань, ул. Зинина, д.3А офис 303

Телефон: 8(843) 2022979

Электронная почта: info@c-ser.ru

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки
© ООО «Центр-Сервис», 2024