

Документация с описанием процессов поддержки жизненного цикла программного обеспечения, включая исправление ошибок и улучшение программы «Доброрубль», выявленных во время её использования

г. Нижний Новгород
2024 г.

1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

«Доброрубль»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Доброрубль» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки ПО и по заявкам клиентов.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- доработка ПО под требования Заказчика;
- предоставление документации.

1.1.Поставка ПО «Доброрубль»

ПО информационная система «Доброрубль» поставляется клиентам в облачной мощности и размещается на удаленных серверах компании АНО «ГОРЬКИЙ ТЕХ», расположенных на территории Российской Федерации.

Всем клиентам доступны обновления продукта. Документация находится на сайте компании разработчика.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на электронную почту info@gorky.tech.

3. Совершенствование программного обеспечения

Продукт регулярно развивается – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Для этого необходимо направить техническое предложение на электронную почту info@gorky.tech.

Предложение будет рассмотрено, в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки, а соответствующие изменения появятся в ПО.

4. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки ПО выделен адрес электронной почты info@gorky.tech.

5. Информация о персонале, необходимом для поддержки работоспособности

Администраторы «Доброрубль» должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Linux.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы.

5.1. Персонал АНО «ГОРЬКИЙ ТЕХ», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку «Доброрубль»

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Руководитель проекта	1	<ul style="list-style-type: none">- Взаимодействие с разработчиками системы;- Сбор потребностей и задач;- Разработка ТЗ, календарных планов;- Описание бизнес-процессов;- Контроль сроков исполнения задач (как бизнеса, так и команд разработчиков);- Распределение нагрузки между участниками команды с учетом приоритетов и компетенций, формирование недельных спринтов.
Ведущий менеджер проектов	1	<ul style="list-style-type: none">- Поддержка пользователей: консультирование пользователей по работе с системой, обработка входящих запросов по работе с системой (ошибки, неисправности, запросы на доработку и т. д.).- Контроль качества ПО.

6. Информация о фактических адресах

5.2. Фактический адрес размещения службы технической поддержки ПО «Доброрубль»: 603000, Нижегородская область, г. Нижний Новгород, ул. Алексеевская, д. 6/16, офис 214 (21).

5.3. Адрес электронной почты для обращений: info@gorky.tech.

7.Информация о восстановлении экземпляра ПО

1. Для восстановления экземпляра ПО воспользоваться резервной копией архива.
2. Для восстановления доступа к ЛК следует обратиться в техническую поддержку info@gorky.tech.