

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения «Программа ЭВМ для создания печатной продукции и подготовки онлайн-макета для последующей печати»

## СОДЕРЖАНИЕ:

1. Жизненный цикл программного обеспечения.....	3
2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	5
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	5
4. Совершенствование программного обеспечения.....	5
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения.....	6
6. Техническая поддержка программного обеспечения.....	6
7. Фактический адрес размещения разработчиков и службы технической поддержки .....	6

## 1. Жизненный цикл программного обеспечения

Жизненный цикл программного обеспечения включает в себя следующие основные стадии:

- 1) Планирование
- 2) Разработка
- 3) Тестирование
- 4) Демонстрация
- 5) Внедрение и сопровождение
- 6) Совершенствование сервиса
- 7) Сбор и устранение неисправностей
- 8) Вывод из эксплуатации

### 1. 1. Планирование

Принятие решения о создании или изменении функционала базируется на анализе требований рынка, пользователям, экономической и стратегической целесообразности обновления текущей версии Сервиса, а также на анализе деятельности конкурентов.

### 1.2. Разработка

- 1) Для детального определения требований к новому функционалу проводится анализ, который уточняет задачи, решаемые новым функционалом и последующую детализацию необходимых модификаций.
- 2) Создание новых функций или изменение существующих.
- 3) Локальная отладка модификаций.

### 1.3. Тестирование

- 1) Локальное тестирование модификаций.
- 2) Тестирование нового функционала на тестовом стенде.
- 3) Регрессионное тестирование на тестовом стенде.

#### 1.4. Демонстрация (презентация)

- 1) Демонстрация внедрённых изменений заинтересованным участникам на тестовом стенде или стенде для демонстраций.
- 2) Принятие решения о необходимости доработки или внедрения в продуктивную среду

#### 1.5. Внедрение и сопровождение

- 1) Пресс-релиз в административной панели ПО
- 2) Пресс-релиз в Блоге Разработчика
- 3) Развертывание нового функционала в продуктивной среде
- 5) Анализ работоспособности сервиса (сбор метрик, определение приоритетов устранения неисправностей)
- 6) Обратная связь с пользователями

#### 1.6. Совершенствование сервиса

Совершенствование сервиса проводится на основе анализа обратной связи от пользователей, изучения и анализа трендов рынка и конкурентной среды, а также мониторинга внутренних процессов предоставления услуг для повышения эффективности и качества сервиса.

#### 1.7. Сбор и устранение неисправностей

Сбор информации об ошибке или неисправности с помощью:

- 1) инструментов мониторинга и журналов событий;
- 2) обратной связи пользователей через предусмотренные формы;
- 3) комментариев пользователей в социальных сетях.

#### 1.8. Вывод из эксплуатации

Вывод из эксплуатации возможен по причине:

- 1) решения Разработчика - правообладателя,
- 2) договоренностей и включает в себя следующие этапы:
  - информирование пользователей о выводе из эксплуатации экземпляра сервиса,

- отключение доступа к сервису,
- высвобождение физических ресурсов посредством удаления экземпляра сервиса.

## **2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программа ЭВМ для создания печатной продукции и подготовки онлайн-макета для последующей печати обеспечивается за счет его сопровождения и проведение 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 ПО, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление документации.

## **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения**

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

- Выпуском исправительной версии программного обеспечения с уведомлением зарегистрированных пользователей о наличии обновления;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя на портале технической поддержки по адресу <https://tippo.okdesk.ru/>

## **4. Совершенствование программного обеспечения**

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа ПО, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение в портале технической поддержки адресу <https://tippo.okdesk.ru/> или электронной почтой на адрес [info@wow2print.com](mailto:info@wow2print.com)

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

## **5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения**

Персонал, осуществляющий обеспечение поддержки работоспособности программного обеспечения, должен обладать следующим качествами:

1) Профессиональная компетенция:

специалисты должны обладать высоким уровнем знаний и навыков в области разработки и поддержки ПО, а также иметь высшее техническое образование в области информационных технологий

2) Аналитические способности: способность анализировать и решать технические проблемы, а также способность быстро обучаться новым технологиям и инструментам.

3) Коммуникационные навыки: способность эффективно общаться со всеми участниками проекта, включая пользователей.

4) Креативность: способность предлагать новые и инновационные решения для улучшения работоспособности сервиса и оптимизации процессов.

5) Знание языков программирования и технологий: знание необходимых языков программирования и технологий, для эффективной разработки и сопровождения ПО.

6) Знание методологий разработки ПО: знание и опыт работы с методологиями разработки ПО

## **6. Техническая поддержка программного обеспечения**

Для оказания технической поддержки ПО используется портал технической поддержки адресу <https://tippo.okdesk.ru/>

Также всем возникающим вопросам пользователи могут направлять письма на электронную почту технической поддержки по адресу [info@wow2print.com](mailto:info@wow2print.com)

## **7. Фактический адрес размещения разработчиков и службы технической поддержки**

Техническую поддержку осуществляет организация - разработчик ПО - Общество с ограниченной ответственностью «ТКС» (ООО «ТКС»), находящаяся по адресу: 420107, Республика Татарстан, город Казань, ул. Островского, 67, офис 601.