

M2lab

Документация, содержащая 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

Содержание 1.	
Введение	3
2. Информация о процессе разработки и сопровождения	3
2.1. Информация о процессе разработки.....	3
2.2. Информация о процессе сопровождения	3
3. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
3.1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения	4

1. Введение

Программное обеспечение m2lab было разработано в соответствии с потребностями строительных компаний, застройщиков для обслуживания и сопровождения клиентов по сделкам с недвижимостью. Программный продукт, размещенный в сети интернет, даёт возможность организовать полноценное обслуживание клиентов, подбор и демонстрация полной информации о выбранном объекте строительства. Подготовка и передача документации для регистрации сделки, формирование пакета документов с использованием электронной подписи, передача документов в регистратору.

2. Информация о процессе разработки и сопровождения

2.1. Информация о процессе разработки

Программное обеспечение M2LAB разрабатывается российской компанией ООО «М2ЛАБ» по адресу: Марий Эл, г. Йошкар-ола, ул. Карла Либкнехат 75. Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций как для реализации различных бизнес-функций, так и в части поддержки новых модулей;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация программы «М2ЛАБ» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «М2ЛАБ» в количестве 9 человек. Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

2.2. Информация о процессе сопровождения Сопровождение М2ЛАБ осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения – ООО «М2ЛАБ» .

Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;
- консультирование по работе в ПО.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по адресу support@m2lab.ru или на персональную почту менеджера проекта, который выделяется на каждого Заказчика. Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 8:00 до 20:00 по московскому времени.

3. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.

Поддержание жизненного цикла M2lab осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком на устройствах самообслуживания.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг конечным клиентам организации Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы) и обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функциональности.

Сопровождение системы также включает в себя проведение модернизаций системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе.

Модернизация системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

3.1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения Персонал Заказчика, который работает с поставляемым программным обеспечением должен обладать навыками работы и обслуживания устройств самообслуживания, находящихся в эксплуатации у Заказчика.

В состав персонала, необходимого для обеспечения эксплуатации, должны входить:

- инженер отдела сопровождения программного обеспечения;
- Специалист технической поддержки.
- Администратор сервиса.

В состав персонала, необходимого для поддержания Системы в функциональном состоянии, должны входить:

- менеджер проекта;
- сотрудник службы информационной безопасности;
- инженер отдела мониторинга;
- технический писатель

Состав персонала для обеспечения эксплуатации приведен в таблице ниже:

Роль	Количество	Квалификация
Администратор ОС	1	Квалификация системного администратора; Навыки администрирования операционных систем семейства Windows и Linux
Инженер отдела сопровождения программного обеспечения	2	Навыки работы с сервисами и инструментами систем по автоматизации рабочих процессов организации.

Менеджер проекта	1	Классификация руководителя проекта. Навыки управления проектами
Инженер отдела мониторинга	1	Понимание технологии системы М2Лаб. Квалификация в сфере строительной отрасли.
Сотрудник службы информационный безопасности	1	Навыки построения инфраструктуры, отвечающей требованиям информационной безопасности.
Технический писатель	1	Подготовка технической документации по системе.

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач.

В системе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли. Поддержка и администрирование системы могут осуществляться как непосредственно сотрудниками Заказчика, так и согласно договору поддержки сотрудниками ООО «М2ЛАБ» совместно с профильными подразделениями Заказчика.

ООО «М2ЛАБ» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

1. Руководитель отдела разработки программного обеспечения – 1 чел.
2. Ведущий разработчик программного обеспечения – 1 чел.
3. Старший разработчик программного обеспечения – 1 чел.
4. Разработчик программного обеспечения – 2 чел.
5. Старший системный аналитик – 1 чел.
6. Тестирующий программного обеспечения – 1 чел.
7. Руководитель проектов – 1 чел.
8. Технический писатель – 1 чел.

Таким образом, специалисты ООО «М2ЛАБ» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.