

PARTA

Описание жизненного цикла программного обеспечения “Образовательная платформа для подготовки к ЕГЭ и ОГЭ ПАРТА”

Оглавление

1. Введение	2
2. Жизненный цикл программного обеспечения	2
2.1. Проектирование	2
2.2. Приобретение	2
2.3. Подготовка персонала	2
2.4. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО	3
3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО. 3	
3.1. Техническая поддержка	3
3.2. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	3
4. Информация о совершенствовании ПО	4
5. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.	5
6. Контактная информация производителя программного продукта	5
6.1 Юридическая информация	5
6.2 Контактная информация службы технической поддержки	6

1. Введение

Этот документ предоставляет обзор процессов, обеспечивающих жизненный цикл программного обеспечения “Образовательная платформа для подготовки к ЕГЭ и ОГЭ ПАРТА”.

2. Жизненный цикл программного обеспечения

2.1. Проектирование

На этапе проектирования разработка составляет план технической реализации и производит декомпозицию бизнес-задачи на подзадачи разработки, дает оценку реализации. Оценка разработки согласовывается руководителем. На этом этапе также в несколько итераций могут быть уточнены или изменены требования и сформирована удовлетворяющая руководителя оценка. Оцененные подзадачи приоритизируются с руководителем и распределяются на разработчиков.

2.2. Приобретение

Программное обеспечение “Образовательная платформа для подготовки к ЕГЭ и ОГЭ ПАРТА” поставляется в виде сервиса в сети интернет. Пользователь может получить доступ к сервису из интернет-браузера с любого устройство, которое имеет доступ к сети. Подробно процесс приобретения описан в оферте: https://parta-media-prod.storage.yandexcloud.net/info/files/offer_site.pdf

Сервис работает на мощностях компании производителя и не требует установки и настройки со стороны заказчика.

2.3. Подготовка персонала

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

2.4. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО

Выпуск обновленных версий производится при исправлениях или существенном накоплении добавочных полезных функций, от заказчика никаких действий для обновления ПО не требуется.

Все обновления проходят предварительное тестирования на тестовом стенде, расположенном на серверах компании.

Каждый релиз имеет свой номер: им выступает номер ветки обновления в системе контроля версий

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

3.1. Техническая поддержка

Поддержание жизненного цикла платформы “Образовательная платформа для подготовки к ЕГЭ и ОГЭ ПАРТА” осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам эксплуатации.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Помощь при регистрации: Поддержка при регистрации и настройке аккаунта на платформе PARTA.
- Техническая поддержка: Решение технических проблем пользователей путем общей консультации по работе ПО.
- Устранение неисправностей: Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО.
- Модернизация ПО: Плановая и внеплановая модернизация.

3.2. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

В случае возникновения проблем в работе ПО, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет запрос в техническую поддержку. Запрос

должен содержать тему запроса, описание и снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошел единичный сбой в системе у одного из пользователей;
- Проблема – серьезная неисправность, приводящая к остановке работы или потере работоспособности программного обеспечения;
- Обслуживание – запрос на предоставление информации;
- Развитие – запрос на внесение изменений в ПО

Техническая поддержка регистрирует все запросы, исходящие от пользователя, связанные с функционированием ПО. Поддержка оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа Разработчика по запросу пользователя.

4. Информация о совершенствовании ПО

Процесс совершенствования ПО “Образовательная платформа для подготовки к ЕГЭ и ОГЭ ПАРТА” является непрерывным и включает следующие этапы:

1. Устранение неисправностей, которые могут быть обнаружены в ходе использования ПО.
2. Улучшение существующей функциональности.
3. Добавление новой функциональности, которые были определены на этапе проектирования.

Для устранения неисправностей процесс выглядит следующим образом:

1. Детектирование неисправности через обращения от пользователей и тестирование.
2. Воспроизведение неисправности инженерами тестирования.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование исправления.
5. Модернизация приложения и выпуск новой версии.

Пользователи также могут внести свой вклад в совершенствование программы, отправив технические предложения на электронную почту технической поддержки (partaedu@gmail.com). Предложения будут рассмотрены, и, если они признаются эффективными, будут включены в план разработки и внесены соответствующие изменения в новую версию программы.

5. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка	Python, SQL, DevOps администрирование, JSS, Linux, Docker	4
2	Техническая поддержка	Работа в административной панели django, уверенное пользование PC и таблицами	15

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «ПАРТА».

6. Контактная информация производителя программного продукта

6.1 Юридическая информация

ООО «ПАРТА»

Юридический адрес: 426011, Удмуртская Республика, г.о. город Ижевск, г. Ижевск, проезд им. Дерябина, зд. 3/4, офис 324

ОГРН: 1022302395334

ИНН / КПП: 2315089655/ 231501001

Электронная почта: partaedu@gmail.com

Телефон: +7 (800) 222 - 86 - 63

6.2 Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: +7 (800) 222 - 86 - 63

Электронная почта: partaedu@gmail.com

Группа: <https://vk.com/omparta>

Telegram: @schoolPARTA

Фактический адрес размещения разработчиков: 420107, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Островского, 87

Фактический адрес размещения службы поддержки: 420107, Республика Татарстан, г. Казань, ул. Островского, 87

Режим работы технической поддержки: с 12:00 до 20:00 по МСК.