



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 АИС «Контрагент»

Проектирование и разработка

Первоначально провели сбор данных о том, какие функции должны находиться в ПО с целью полного закрытия потребностей сотрудников и клиентов. На данном этапе задействованы разработчики системы, веб-дизайнеры, менеджеры по работе с клиентами. После сбора информации реализовали прототипы а далее дизайн, написание кода системы и каждой ее функции.

Тестирование

На данном этапе сформированная версия ПО передается в работу специалистам-тестировщикам, в задачи которых входит:

- полный анализ функционала системы;
- поиск ошибок, недочетов и неисправной в ПО;
- формирование отчетов о найденных неисправностях и передача их разработчикам ПО.

Обнаруженные ошибки и недочеты изучаются и исправляются разработчиками ПО, после чего продукт возвращается на этап тестирования. Данный цикл повторяется такое количество раз, которое необходимо для проведения тестировщиками полноценной работы с ПО без обнаружения каких-либо ошибок и недочетов.

Внедрение

С целью оперативного освоения функционала ПО и введения его в эксплуатацию проводится работа по обучению ведущего персонала. На данном этапе происходит подробная презентация продукта, прилагается инструкция по его эксплуатации. При возникновении вопросов, специалисты предоставляют на них подробные, исчерпывающие ответы.

Устранение ошибок и техническая поддержка

Специалисты технической поддержки сопровождают клиента на протяжении всего периода работы с ПО. На данном этапе сотрудники предоставляют следующие услуги:

- Регистрация учетной записи клиента
- Помощь в авторизации;
- Пояснение особенностей функционала системы, помощь в использовании блоков;
- Обеспечение консультации по другим вопросам, непосредственно касающихся программного обеспечения.

Таким образом, в обеспечении жизненного цикла АИС "Контрагент" принимает участие укомплектованный штат специалистов, представленный разработчиками продукта, менеджерами, сотрудниками технической поддержки, веб-дизайнерами, тестировщиками и другими.

В случае возникновения вопросов или трудностей при работе с программой, пользователи обращаются в техническую поддержку посредством отправки запроса через раздел <https://ptc-kzn.ru/support>. Связь со специалистом службы происходит посредством текстового сообщения, ответ на который приходит на почтовый ящик, используемый в качестве логина для авторизации в программе.

Сотрудники производителя и их компетенции, необходимые для поддержания жизненного цикла ПО представлены в таблице:

| № | Направление | Компетенции | Количество сотрудников |
|---|-------------------------|--|------------------------|
| 1 | Разработка backend | JavaScript, PHP, MySQL. | 2 |
| 2 | Разработка frontend | JavaScript | 1 |
| 3 | Тестировщики | Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования | 1 |
| 4 | Системный администратор | Обеспечение штатной работы парка компьютерной техники, сети и программного обеспечения | 1 |

Совершенствование программного обеспечения

Работа по совершенствованию «АИС Контрагент» включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию ПО используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО – повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования ПО – обеспечение необходимой полноты покрытия.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям пользователей и партнеров производителя ПО;
- исключение устаревших функций.

Оказание услуг по доработке системы.

При необходимости пользователи имеют право рекомендовать доработки функциональности эксплуатируемой системы. Перечень Услуг (работ) включают в себя:

- Доработка функционала
- Корректировка информационной системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных
- Разработка дополнительной функциональности в системах по запросам и предложениям Заказчика;

Юридическая информация

Название компании: Общество с ограниченной ответственностью "ПожТехЦентр"

Юр. адрес: 420054, Республика Татарстан, г Казань, Тихорецкая ул, д. 19, этаж 2 офис 204

ОГРН: 1231600003755

ИНН: 1684010528

Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно посредством отправки запроса через раздел технической поддержки <https://ptc-kzn.ru/support>