

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

Оглавление

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.....	5
3.1.	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения	5
4.	Технические требования к рабочему месту оператора	7

1. Введение

Программное обеспечение FAIR BI было разработано в соответствии с потребностями для коммерческих и некоммерческих организаций, которые оказывают сервис или реализуют товары / услуги через глобальную сеть Интернет посредством веб сайта и/или мобильного приложения. Программный продукт реализуется в виде облачного сервиса и дает возможность собирать данные из множества источников, обеспечивает процессы верификации, нормализации и последующего формирования единого хранилища данных. Имеется возможность визуализации полученных данных в произвольной форме из predetermined набора блоков.

2. Информация о процессе разработки и сопровождения

2.1. Информация о процессе разработки

Программное обеспечение FAIR BI разрабатывается российской компанией ООО «Информация и Технологии» по адресу: г. Тула, ул. Пушкинская 27, офис 222.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций для реализации различных бизнес-функций;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация платформы FAIR BI выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Информация и Технологии» в количестве 11 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 FAIR BI осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения - ООО «Информация и Технологии».

Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;



ООО «Информация и Технологии»

Россия, г. Тула,
ул. Пушкинская, д. 27,
помещение 222

Тел./факс: +7 495 104 55 79

Эл. почта: info@fair.bi

- помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;
- консультирование по работе в ПО.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по адресу info@fair.bi или посредством обращения в службу поддержки (<https://fair.bi/support/add>). Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 10:00 до 19:00 по московскому времени.

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

Поддержание жизненного цикла FAIR BI осуществляется за счет сопровождения платформы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг конечным клиентам 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 платформы 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 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.

Состав персонала для обеспечения эксплуатации приведен в таблице ниже:

Роль	Количество	Квалификация
Системный архитектор	1	Навыки разработки архитектуры сложных ИТ-систем
Системный администратор	1	Квалификация системного администратора; навыки администрирования основных операционных систем. Обеспечение работы серверного оборудования, мониторинг и обслуживание информационно-коммуникационной системы

Специалист технической поддержки	2 человека (Определяется формулой: 1 человек на 100 инцидентов в месяц)	Консультационная поддержка клиентов по типичным вопросам эксплуатации технологических составляющих инфокоммуникационных систем
Консультант-аналитик	Определяется формулой: 1 человек на 10 запросов на оказание консультационных услуг в рамках созданного проекта	Навыки обработки данных и составления на их основе стратегий, планов и рекомендаций клиентам
Менеджер проекта	1 человек	Классификация руководителя проекта. Навыки управления проектами
Специалист по контролю качества	1 человек	Навыки контроля качества функционирования инфокоммуникационных систем и предоставляемых на их основе сервисов
Разработчик систем бизнес-аналитики	2 человека	Навыки оптимизации бизнес-процессов с помощью информационных технологий, а так же разработки инструментов для бизнес-анализа
Фронтэнд-разработчик	1 человек	Навыки создания пользовательских интерфейсов

Технический писатель	1 человек	Навыки документирования решений технических задач по разработке программного обеспечения
----------------------	-----------	--

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач. В системе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли.

ООО «Информация и Технологии» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения.

Таким образом, специалисты ООО «Информация и Технологии» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу платформы FAIR BI.

4. Технические требования к рабочему месту оператора

Рабочее место должно отвечать следующим требованиям:

- Процессор Intel Pentium Celeron 2700 МГц и выше
- Оперативная память 4 Гбайт и выше
- Жесткий диск или твердотельный накопитель
- Видеокарта, поддерживающая монитор с минимальным разрешением 1280x768 точек

- Персональные компьютеры с операционной системой
 - Astra Linux
 - Ред ОС
 - Windows
 - MacOS
- Мобильные устройства с операционной системой IOS 11+, Android 7+

Рекомендуемые web-браузеры:

- Яндекс Браузером версии 21.11 и выше
- Спутник версии 4.0.0 и выше
- Атом версии 19.0.0.35 и выше
- Google Chrome версии 91 и выше
- Mozilla Firefox версии 95 и выше
- Opera версии 82 и выше
- Edge версии 97.0 и выше



ООО «Информация и Технологии»

Россия, г. Тула,
ул. Пушкинская, д. 27,
помещение 222

Тел./факс: +7 495 104 55 79

Эл. почта: info@fair.bi

- Safari версии 15.0 и выше.