

Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО производится посредством ее сопровождения. Сопровождение включает в себя настройку программы, доработки имеющегося функционала и разработку нового в соответствии с собственным планом доработок и разработок и по заявкам заказчика.

Сопровождение позволяет:

- выявлять потребности заказчиков и рынка в новых разработках и доработках имеющегося функционала
- минимизировать и оперативно решать аварийные ситуации (ошибки в работе сервиса, ошибки пользователей сервиса и т.п.)
- обеспечивать гарантию стабильности работы сервиса и дальнейшее развитие его функционала

Сервисные процессы сопровождения ПО

Чтобы обеспечить поддержание жизненного цикла, реализованы следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей и администраторов сервиса
- обеспечение заказчика новыми версиями ПО по мере их появления
- обеспечение пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации
- оперативное устранение ошибок в случае выявления их в работе с ПО

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам настройки и эксплуатации программного обеспечения по запросу одним из трех способов: звонок на общий номер 8 800 551-61-07, письмо на email info@aquadelivery.ru, официальный чат-бот в Telegram https://t.me/AquaDelivery_chatBot.

Техническая поддержка оказывает следующие услуги:

- помощь в настройке
- обучение работе в системе
- помощь в поиске и устранении неправильной работы настроек
- предоставление инструкций
- проведение консультаций по работе в системе

Доработки и новые разработки

Доработки и новые разработки производятся в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых в системе, а также по заявкам от пользователей системы.

Система регулярно развивается:

- исправляются ошибки, выявленные в ходе работы
- разрабатываются новый функционал
- обновляется интерфейс
- производятся различные оптимизации для увеличения скорости работы сервиса
- производятся инфраструктурные изменения для стабильной работы

Восстановление данных

Восстановление данных осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется из резервной копии файла данных, созданном на основании принятой политики резервного копирования.

Информация о персонале

Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей

Пользователи Системы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя
- обладать опытом работы с электронными документами
- иметь опыт использования web-браузеров
- знать свои должностные обязанности

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей
- знание особенностей работы ПО
- знание законодательства в сфере доступности информации для граждан
- знание языков программирования: PHP, Javascript, React Native, SQL
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов

В процессе, обеспечивающем поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, задействовано более 30 человек поделенных на четыре отдела:

1. Отдел разработок
2. Отдел поддержки
3. Отдел маркетинга
4. Отдел по работе с партнерами

Создание, изменения и доработки “Системы Aqua Delivery” выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО “Мобильное Решение”. Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.