

Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО производится посредством его сопровождения. Сопровождение включает в себя: непрерывную поддержку пользователей системы, исследование рынка и потребностей, настройку и отладку работы системы, разработки нового и доработки имеющегося функционала.

Сопровождение позволяет:

- выявлять потребности заказчиков и рынка в новых разработках и доработках имеющегося функционала
- оперативно решать аварийные ситуации и производить работы по минимизации их количества (ошибки в работе сервиса, ошибки пользователей сервиса и т.п.)
- обеспечивать гарантию стабильности работы сервиса
- дорабатывать функционал для соответствия законодательству
- оказывать высокий уровень сервиса как для сотрудников компаний, так и для конечных клиентов

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 пользователей 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 в письменном виде по email veelmarket@gmail.com.

Техническая поддержка оказывает следующие услуги:

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

Доработки и новые разработки

Доработки и новые разработки производятся в следующих случаях:

- изменения в законодательстве
- возникновение проблем, препятствующих стабильной работе сервиса
- запросы рынка и новые обоснованные потребности пользователей
- утвержденные планы по доработкам и новым разработкам

Система регулярно развивается:

- исправляются ошибки, выявленные в ходе работы
- разрабатывается новый функционал и дорабатывается имеющийся
- обновляется интерфейс (UX/UI)

- 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:

- Отдел разработок
- Отдел поддержки
- Отдел маркетинга
- Отдел по работе с партнерами

Разработки, изменения и доработки “Системы Veel” осуществляются сотрудниками компании Veel. 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.