

«Timetta 2022»

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО и совершенствование
ПО**

на 4 листах

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Timetta 2022» (далее — «Система»), в том числе процессы устранения неисправностей и совершенствования программного обеспечения, а также содержит информацию, необходимую для её эксплуатации. Настоящий документ также содержит требования к серверной инфраструктуре Системы.

1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Системы обеспечивается за счет обслуживания программного обеспечения после его передачи Заказчику, в том числе в форме:

- устранения неисправностей, выявленных Заказчиком в ходе эксплуатации Системы;
- проведения плановой модернизации Системы в соответствии с запланированными изменениями и улучшениями;
- проведения внеплановой модернизации Системы в соответствии с предложениями Заказчика на условиях, определенных до начала работ по модернизации.

Обслуживание Системы также включает в себя техническую поддержку – консультацию по вопросам эксплуатации Системы (в том числе, предоставление пользовательской документации по эксплуатации Системы).

2. Требования к серверной инфраструктуре

Для функционирования Системы необходима серверная инфраструктура, соответствующая следующим минимальным требованиям:

- 1) Compute Cloud = CPU - 2 Cores
RAM - 32 GB
HDD – 100 GB

- 2) PostgreSQL = CPU - 2 Cores
RAM - 12 Gb
HDD - 400 Gb

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены следующим способом (в зависимости от характеристик неисправности):

- массовое автоматическое обновление компонентов программного обеспечения;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя посредством электронной почты support@timetta.com.

4. Совершенствование программного обеспечения

Ключевыми направлениями развития и модернизации Системы являются:

- багфиксинг (исправление неисправностей);
- обновление интерфейса, повышение эргономичности и удобства для конечных пользователей;
- оптимизация работы Системы;
- добавление новых функций.

Для совершенствования Системы, помимо запланированных изменений и улучшений, связанных с обновлением функциональных возможностей и интерфейсов Системы и устранением неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы, используются предложения пользователей, эксплуатирующих Систему.

Любой пользователь, эксплуатирующий Систему, может внести своё предложение по усовершенствованию какой-либо функциональной возможности Системы или сообщить о какой-либо неисправности Системы путем направления запроса с описанием сути своего предложения или выявленной неисправности в службу технической поддержки по адресу электронной почты support@timetta.com. Каждый запрос или обращение пользователя Системы фиксируется службой технической поддержки с присвоением ему регистрационного номера.

Рекомендованная входящая/исходящая скорость соединения – от 10 мбит/с. Доступ к Системе осуществляется через браузер.

5. Информация о персонале

Для технической поддержки и совершенствования Системы требуется следующий набор специалистов:

Для Saas-версии: бизнес-администратор (для заполнения справочников системы, создания пользователей и назначения прав доступа);

Для локальной версии: 1 бизнес-администратор (дополнительно требуется 1 системный администратор для развертывания системы).

При увеличении количества клиентов/пользователей Системы может потребоваться увеличить количество специалистов технической поддержки.

Подключенное решение в рамках процесса гарантийного обслуживания полностью поддерживается командой модернизации и технической поддержки.

Внештатные сотрудники для осуществления модернизации, технической поддержки, гарантийного обслуживания не требуются.

Для реализации отдельных задач по развитию функционала Системы потенциально может потребоваться привлечение дополнительных специалистов – в зависимости от масштабности требуемых изменений и доработок.

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и развитие Системы, а также к специалистам, обеспечивающим работу серверной части:

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системой.