Процесс поддержания жизненного цикла ПО "SPEECHTREE"

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Аннотация

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение «Speechtree» (далее – Система).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Системы, программное обеспечение, необходимое для функционирования Системы, и язык программирования, на котором написана Система.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Системы.

1. Общие сведения

1.1. Наименование Системы

Наименование Системы – «Speechtree».

1.2. Состав программных средств

Для функционирования Системы требуются:

- Nginx 1.20 и выше;
- NodeJS 10 и выше,
- PostgreSQL 13
- Redis
- Composer

Сайт, созданный на основе «Speechtree», поддерживает все современные браузеры: Mozilla Firefox, Opera, Safari, Google Chrome, Edge.

Встроенный в продукт визуальный HTML редактор совместим со всеми популярными браузерами.

1.3. Язык программирования

Языками программирования для Системы являются

- PHP 8.0,
- Javascript,
- Python.

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Системы.

2.1. Назначение сопровождения Системы

Сопровождение Системы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы,

ошибки пользователей Системы и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Системы и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Системы включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации письменно по запросу Пользователя;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления;
- обеспечение Пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей по вопросам установки, настройки и эксплуатации программного обеспечения по запросу, который можно отправить непосредственно из Системы.

Для оказания технической поддержки Системы разработана специальная страница с ответами на часто задаваемые вопросы. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@speechtree.ru

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Системы;
- помощь в настройке;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;

- помощь в эксплуатации Системы;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Системы;
- общие консультации по работе в системе.

2.2.2. Проведение модернизации Системы

Проведение модификации Системы в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системы, а также по заявкам Пользователей с выпуском новых версий Системы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику

возможности использования новых версий Системы, полученных в результате модификации.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

Регулярно 2-3 раза в год проводится опрос всех пользователей по поводу удобства работы модулей ПО. По результатам опроса разработчикам ставятся задачи на исправление недостатков и модернизации ПО.

2.2.3. Восстановление данных

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

3. Информация о персонале

3.1. 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;
- прочитать руководство пользователя Системы.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты компании ООО “ИнтелСиб”, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, обладают следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системой;
- знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
- знание языков программирования: PHP, Javascript, Python;
- знание реляционных БД (PostgreSQL, Redis);
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

Создание, изменения, модернизация «Speechtree» выполняются штатными специалистами отдела автоматизации ООО «Торнадо» ИНН 7726457664. Отдел автоматизации (разработчики, консультанты, системный администратор, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Связь с пользователями осуществляется всеми доступными средствами, актуальными на сегодняшний день.

Контакты разработчиков

Общество с ограниченной ответственностью «ТОРНАДО»
Юр. адрес: 117105, РОССИЯ, Москва, Шоссе Варшавское, д. 1, с. 17, офис В204 (2)
Почтовый адрес: 117105, РОССИЯ, Москва, Шоссе Варшавское, д. 1, с. 17, офис В204 (2)

ИНН 7726457664,
КПП 772601001
ОГРН 1197746567457
Р/сч. № в 40702810902120002492 АО «АЛЬФА БАНК»
Корр. Счет № 30101810200000000593
БИК 044525593

Директор Саруханян Тигран Арестакович, действует на основании Устава

info@speechtree.ru (техническая поддержка продукта / общие вопросы)

anton.morozov@speechtree.ru (консультации о приобретении продукта / адаптация ПО под клиентские задачи / совершенствование продукта)

Сайт: www.spechtree.ru

Версия #6
Admin создал 5 октября 2023 11:24:43
Admin обновил 13 декабря 2023 08:09:20