

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
программного обеспечения, в том числе
устранение неисправностей, выявленных в
ходе эксплуатации программного
обеспечения, совершенствование
программного обеспечения

Оглавление

1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла	3
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	3
3. Совершенствование программного обеспечения	3
4. Техническая поддержка	3
5. Сведения о персонале организации, осуществляющем совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку	4
6. Адрес организации	4
6.1. Адрес размещения инфраструктуры разработки	4
6.2. Адрес размещения разработчиков	4
6.3. Адрес размещения технической поддержки	4

1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла Платформы Базис-М осуществляется за счет сопровождения и обновлений функционала Платформы в соответствии с планом доработок и предложениями клиентов.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Порядок действий команды при обнаружении неисправностей программного обеспечения:

- 1) Фиксация инцидента;
- 2) Определение вида инцидента: ошибка или доработка;
- 3) Оценка трудозатрат на исправление или реализацию;
- 4) Определение степени влияния инцидента на основной функционал Платформы. В случае, если инцидент имеет блокирующее влияние на работу Платформы, команда принимает решение о выпуске внеочередного обновления с исправлением блокирующего инцидента, не дожидаясь выпуска основного обновления версии системы.
- 5) Присвоение инциденту приоритета, в соответствии с которым команда определит срок исправления или реализации.
- 6) Создание задачи для команды в соответствии с ролью на проекте;
- 7) Исправление появляется в Платформе после обновления системы.

В случае обнаружения Клиентом проблемы, необходимо обратиться в службу технической поддержки по адресу электронной почты: basis@mmtr.ru.

3. Совершенствование программного обеспечения

Совершенствование Платформы включает в себя расширение существующего функционала, реализация новых функций, оптимизация работы Платформы, устранение выявленных ошибок работы.

Обновление программного обеспечения осуществляется в соответствии с планом доработок Платформы и предложениями клиентов.

Для внесения предложения о совершенствовании программного обеспечения клиенту требуется обратиться по адресу электронной почты службы технической поддержки: basis@mmtr.ru.

Предложение будет вынесено на обсуждение команде и, в случае положительного решения о реализации, включено в план доработок Платформы и реализовано в соответствии с планом.

4. Техническая поддержка

Для обращения в службу технической поддержки, необходимо написать на электронную почту по адресу: basis@mmtr.ru.

Рекомендации по оформлению обращения:

- в теме письма требуется указать “В службу технической поддержки”;
- в тексте письма рекомендуется дать подробное описание вопроса и, при возможности, прикрепить файлы для более точной диагностики проблемы.

При необходимости для консультации возможно использование программ удаленного доступа к рабочему столу пользователя.

Консультации пользователю в технической поддержке не предполагают разъяснение вопросов, связанных с использованием программного обеспечения стороннего производителя.

5. Сведения о персонале организации, осуществляющем совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Технический директор	1	Определение направления развития проекта, реализация стратегии по развитию проекта Платформа Базис-М, развитию команды, оптимизация процессов развития Платформы
Руководитель проекта	1	Взаимодействие с участниками команды; сбор потребностей и задач; разработка ТЗ, календарных планов; описание бизнес-процессов; контроль сроков исполнения задач (как бизнеса, так и команд разработчиков); распределение нагрузки между участниками команды с учетом приоритетов Classic .NET PostgreSQL Управление командами Sales and Marketing WPF WinForms Jupyter notebook Pandas Keras Agile Project Administration Business Development General Management Accounting Sales Management

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Архитектор программного обеспечения	1	Проектирование и разработка приложения в монолитной, микросервисной и сервисориентированной архитектуре. Проектирование N-layer архитектуры. Знание BDD, TDD, DDD подходов .NET PostgreSQL MongoDB Coded UI Tests REST API JSON, XML/XSD BPMN HTTP, HTTPS, TCP/IP, PPPtP, PPPoE, PPPoA Kafka RabbitMQ Redis ELK CryptoPro CI/CD Kubernetes Docker Linux Windows Написание технической документации Управление командами
Ведущий разработчик .Net, разряд Senior	1	Проектирование и разработка приложения в монолитной, микросервисной и сервисориентированной архитектуре. .NET .NET Core REST API PostgreSQL MongoDB Memcached Golang CI/CD Kubernetes Docker Linux Windows Написание технической документации Управление командами

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Разработчик .Net разряд middle	2	Classic .NET .NET Core PostgreSQL MongoDB ASP.Net API Coded UI Tests JavaScript TypeScript jQuery CI/CD Kubernetes Docker Kafka RabbitMQ Redis HTML/CSS (верстка) Selenium ASP.Net API ASP.Net MVC .NET
Разработчик .Net разряд junior	2	.NET Core MS SQL PostgreSQL CI/CD Docker Протоколы HTTP, HTTPS WPF ASP.Net API RabbitMQ JSON, XML/XSD SOAP, REST API
Разработчики Frontend разряд senior	1	ReactJS Bootstrap HTML/CSS (верстка) JavaScript TypeScript Angular 2+ jQuery
Разработчики Frontend junior	3	ReactJS Bootstrap HTML/CSS (верстка) JavaScript TypeScript
Разработчик мобильного приложения	1	ReactJS Bootstrap HTML/CSS (верстка) iOS Android

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
		React Native NodeJS JavaScript TypeScript BPMN CI/CD
Тестировщик	1	PostgreSQL Разработка тест-кейсов Ручное тестирование Разработка ПМИ Сопровождение BPMN JIRA JSON, XML/XSD SOAP, REST API Сопровождение 3-я линия Business Analysis Functional Testing API & Integration Testing Functional Testing in Mobile Test Management
Системный администратор	1	Kubernetes Docker Модель OSI (Open Systems Interconnection) Модель AAA (Authentication, Authorization, Accounting) Стандарты 802.3 (ethernet) Стек протоколов TCP/IP Статическая маршрутизация в TCP/IP Системы DNS и DDNS Протокол NTP Протокол 802.1Q и 802.1p Протоколы HTTP, HTTPS Семейство протоколов smtp, pop3, imap Семейство протоколов IPSEC, SSL Трансляция сетей NAT/PAT/DNAT
Дизайнер UX/UI	1	UX/UI Design Figma Sketch Protopie Tilda Adobe Photoshop Adobe Illustrator Adobe InDesign

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
		Adobe After Effects Adobe Premiere Pro Product Design Graphic Design Проектирование интерфейсов Дизайн интерфейсов Разработка и развитие дизайн-систем Дизайн презентаций Дизайн для соцсетей и рекламы Знание гайдлайнов Android и IOS
Аналитик	1	Сбор требований к программному обеспечению Business Analysis Разработка технической документации Нотация BPMN UML

6. Адрес организации

6.1. Адрес размещения инфраструктуры разработки

156005, Россия, город Кострома, ул. Советская, д. 61.
Тел.: +7 4942 49-60-16.

6.2. Адрес размещения разработчиков

156005, Россия, город Кострома, ул. Советская, д. 61.
Тел.: +7 4942 49-60-16.

6.3. Адрес размещения технической поддержки

156005, Россия, город Кострома, ул. Советская, д. 61.
Тел.: +7 4942 49-60-16.