iSimpleLab

«iSimpleCEO_IONIC.iOS»

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

iSimpleCEO_IONIC.iOS - «Мобильный клиент. Юридические лица» на базе фрэймворка IONIC для платформы iOS

Оглавление

1 О документе 3

2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения iSimpleCEO_IONIC.iOS 3

2.1 Назначение сопровождения Программы 3

2.2 Сервисные процессы сопровождения Программы 3

2.3 Техническая поддержка пользователей 4

2.4 Проведение модернизации Программы Модернизация 4

2.5 Восстановление данных Восстановление данных 5

2.6 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения iSimpleCEO_IONIC.iOS 5

3 Информация о персонале 6

3.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей 6

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку 6

3.2.1 Эксперт сопровождения 6

3.2.2 Специалист отдела сопровождения: 6

3.3 Персонал, обеспечивающий модернизацию 7

3.3.1 Системный инженер-программист: 7

3.3.2 разработчик Backend 8

3.3.3 Разработчик Frontend 9

1 О документе

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение iSimpleCEO_IONIC.iOS - «Мобильный клиент. Юридические лица» на базе фрэймворка IONIC для платформы iOS. Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

ВНИМАНИЕ! Сведения о структуре, принципе организации Программы, составе аппаратных и программных средств, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию Программы, являются строго конфиденциальными, не подлежат разглашению.

2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения iSimpleCEO_IONIC.iOS

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения iSimpleCEO_IONIC.iOS - «Мобильный клиент. Юридические лица» на базе фрэймворка IONIC для платформы iOS осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течение всего периода эксплуатации.

2.1 Назначение сопровождения Программы

Сопровождение Программы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей Программы предприятий по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки пользователей Программы и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Программы;
- обеспечить гарантию дальнейшего развития функционала Программы.

2.2 Сервисные процессы сопровождения Программы

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

- консультирование пользователей и администраторов Программы по вопросам эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Программы по мере их выхода;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

2.3 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу. В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе программного обеспечения;
- общие консультации по выбору аппаратного обеспечения для обеспечения высокой производительности работы Программы.

2.4 Проведение модернизации Программы Модернизация

Программы осуществляется путем модификации программного обеспечения в связи с изменением правил разработки чертежей и схем кабельных сетей и трубопроводных систем, совершенствованием работы функций и процедур, а также по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программы, полученных в результате модернизации. В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Программы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Программу;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Программы по заявкам Заказчика;
- модернизация Программы в связи с изменением правил разработки чертежей и схем кабельных сетей и трубопроводных систем и т. п.;
- предоставление Заказчику новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий Программы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2.5 Восстановление данных Восстановление данных

Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации. Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2.6 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения iSimpleCEO_IONIC.iOS

Техническую поддержку программного обеспечения iSimpleCEO_IONIC.iOS - «Мобильный клиент. Юридические лица» на базе фрэймворка IONIC для платформы iOS

пользователи могут получить через личный кабинет, доступ к которому предоставляется в рамках договора поддержки.

Также пользователи сервиса могут пересылать возникающие вопросы на портал технической поддержки по адресу info@isimplelab.com

3 Информация о персонале

3.1 Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Программы, а также пройти курс обучения по данной Программе.

Администраторы Программы должны владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, настройки системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку

3.2.1 Эксперт сопровождения

Требования:

- Опыт администрирования Linux (CentOS);
- Знания и опыт администрирования СУБД Oracle/MS SQL/PostgreSQL;
- Знание SQL на уровне написания запросов средней сложности;
- Опыт работы с Docker.

Приветствуется:

- Навыки работы с Kubernetes, Prometheus, Grafana.

3.2.2 Специалист отдела сопровождения:

Требования:

- Уверенный пользователь ПК;

- Грамотная устная и письменная речь;
- Высокие способности к общению с заказчиком, в том числе по телефону;
- Умение четко формулировать свои мысли;
- Усидчивость, аккуратность, внимательность к деталям;
- Стремление к саморазвитию и самообучению;
- Стрессоустойчивость;
- Обучаемость.

Приветствуется:

- Знания и навыки в СУБД, веб-серверах, в администрировании какого-либо программного обеспечения.

3.3 Персонал, обеспечивающий модернизацию

3.3.1 Системный инженер-программист:

Требования:

- Уверенное знание языка программирования Java, его стандартных библиотек, классических алгоритмов и структур данных, SOLID-принципов объектно ориентированного дизайна.
- Владение языком запросов к реляционным базам данных, знание принципов нормализации баз данных (1-3 нормальные формы), оптимизации SQL-запросов.
- Твёрдое знание процесса разработки веб-приложений, работы HTTP-протокола, REST-философии.
- Продвинутое владение инструментарием управления исходным кодом Git при совместной работе над кодом проекта.
- Разработка модульных-тестов с применением JUnit, Mockito.
- Владение инструментами сборки Gradle или Maven.
- Опыт использования средств непрерывной сборки и развёртывания приложения в методологиях Continuous Integration или Continuous Deployment.
- Аккуратность, внимательность, умение аргументировать своё мнение и желание развиваться самостоятельно.

Приветствуется:

- Представление о контейнеризации приложений с Docker.
- Опыт работы с использованием Agile-методологий Scrum или Kanban.
- Опыт участия в проектах с открытым исходным кодом.
- Умение развивать существующие и предлагать новые подходы к разработке.

3.3.2 разработчик Backend

Требования:

- Уверенное знание языка программирования Java, его стандартных библиотек;
- Знание классических алгоритмов и структур данных;
- Уверенное знание процесса разработки веб-приложений, работы HTTP-протокола;
- Знание Spring/J2EE;
- Понимание MVC-подхода к веб-разработке;
- Опыт работы с системами контроля версий (Git);
- Аккуратность;
- Внимательность;
- Умение аргументировать своё мнение и желание развиваться!

Приветствуется:

- Опыт работы с многопоточными приложениями;
- Опыт разработки веб-сервисов SOAP, REST;
- Опыт работы с PL/SQL, Transact-SQL в части написания хранимых процедур;
- Понимание подходов Agile, опыт работы по одной из agile практик;
- Владение инструментами сборки Gradle или Maven;
- Опыт использование юнит-тестирования.

3.3.3 Разработчик Frontend

Требования

- опыт frontend-разработки от 1 года;
- уверенные знания основ Javascript, TypeScript, HTML, CSS;
- опыт работы с Angular 2+;
- опыт работы с npm (Node.js Package Manager);
- опыт работы с Git;
- опыт работы в agile команде;
- понимание работы веб-приложений (http протокол, rest api);
- умение проводить качественное код-ревью;

Приветствуется:

- навыки работы с CI/CD;
- навыки конфигурирования NGINX;
- навыки написания unit-тестов;