



Корпоративный интеллектуальный помощник «КИП»

Поддержание жизненного цикла

Листов 7

Оглавление

1.	Описание процесса поддержки Программы для ЭВМ.....	4
2.	Описание процессов реализации (разработки) Программы для ЭВМ.....	5
2.1	Формирование требований.....	5
2.2	Проектирование.....	5
2.3	Формирование списка задач проекта.....	6
2.4	Разработка.....	6
2.5	Тестирование.....	6
2.6	Развертывание.....	6
2.7	Эксплуатация и сопровождение.....	6
2.8	Информация о сборке Расширения	7

Введение

Поддержание жизненного цикла Корпоративного интеллектуального помощника «КИП» (далее по тексту – Программа для ЭВМ) осуществляется за счёт сопровождения Программы для ЭВМ в течение всего периода эксплуатации.

Услуги технической поддержки осуществляются согласно требованиям к уровню обслуживания, указанным в действующем договоре на оказание услуг технической поддержки.

Для оказания технической поддержки (исправление ошибок/неисправностей, совершенствования Программы для ЭВМ, запросы на настройку, установку, консультации) задействованы 2 сотрудника, при этом используется единое окно получения обращений.

Возможные средства коммуникации со службой поддержки: обращение по электронной почте. Обращения по электронной почте должны направляться на адреса kip-support@myservices.digital

Режим работы: обращения в техническую поддержку принимаются с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 часов.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется техническая поддержка Платформы: индекс 354340, Россия, Краснодарский край, ф.т. Сириус, пгт. Сириус, ул. Международная, д. 2/1, этаж 4, ком. 405.

1. Описание процесса поддержки Программы для ЭВМ

При возникновении технической проблемы или вопроса при эксплуатации, пользователь отправляет на электронную почту запрос о возникшей ошибке/вопросе. В запросе указывается полное наименование организации, ФИО инициатора обращения, ПТК, максимально подробно описывается проблема (программное обеспечение, ошибка, действия, повлекшие возникновение проблемы, и т.п.).

Специалист технической поддержки свяжется с пользователем и предоставит первичный ответ по возникшей проблеме, при необходимости запросит дополнительную информацию для более точного определения причины ошибки или предложит пути её решения.

Специалисты технической поддержки решают возникшую проблему. В решение входит любая фиксация проблемы с помощью настройки Программы для ЭВМ, установка патча или любой обходной путь решения проблемы. Время и приоритет решения проблемы определяются сроками, указанными в гарантии или в договоре на техническую поддержку.

Специалист технической поддержки уведомляет пользователя о решении проблемы. После подтверждения решения проблемы технический специалист закрывает запрос.

2. Описание процессов реализации (разработки) Программы для ЭВМ

В процессе разработки (реализации) Программы для ЭВМ были задействованы: 1 руководитель направления, 1 руководитель отдела, 1 технический руководитель проекта (архитектор), 1 менеджер проекта, 1 менеджер по сопровождению, 1 системный инженер (DevOps), 3 разработчика моделей ИИ (Python, Vosk, Rust), 2 разработчик (Python, JAVA, GoLang), 2 фронтэнд разработчика (React.JS, Vue.JS), 2 тестировщика, 2 системных аналитика.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки: индекс 354340, Россия, Краснодарский край, ф.т. Сириус, пгт. Сириус, ул. Международная, д. 2/1, этаж 4, ком. 405.

В процессе разработки (реализации) программного обеспечения используется методология «Kanban», которая предполагает непрерывный процесс выполнения поставленных задач, отсортированных по приоритету. Данный подход обеспечивает полную прозрачность рабочих процессов и состоит из следующего жизненного цикла:

- формирование требований;
- проектирование;
- формирование списка задач проекта;
- разработка;
- тестирование;
- развертывание;
- эксплуатация и сопровождение.

2.1 Формирование требований

Цель процесса включает в себя сбор требований к программному обеспечению, их систематизацию, выявление взаимосвязей, а также документирование.

2.2 Проектирование

На этапе проектирования определяются внутренние свойства Расширения и детализация его внешних (видимых) свойств на основе выданных требований к программному обеспечению (исходные условия задачи). Эти требования подвергаются анализу.

В процессе проектирования осуществляется выбор метода и стратегии решения поставленных задач.

Результатом данного этапа является определение перечня требований к функциональным модулям программного обеспечения и их интерфейсам, определяются приоритеты реализации требований.

2.3 Формирование списка задач проекта

На данном этапе формируется общая не детализированная очередь задач для выполнения.

2.4 Разработка

Целью процесса разработки является преобразование потребностей заинтересованных сторон в программный продукт.

2.5 Тестирование

Этап тестирования заключается в подтверждении того, что разработанный программный продукт удовлетворяет требованиям заинтересованных сторон. Руководителю Проекта необходимо провести оценку: проекта, кода, тестов и их результаты, а также пользовательской документации, учитывая следующие критерии:

- 1) тестовое покрытие требования к программному средству;
- 2) соответствие ожидаемым результатам;
- 3) осуществимость функционирования и сопровождения.

После успешного тестирования программный продукт готов к передаче и развёртыванию.

2.6 Развертывание

Следующим этапом является процесс передачи дистрибутива для инсталляции.

2.7 Эксплуатация и сопровождение

В ходе сопровождения в разработанный программный продукт вносятся изменения с целью исправления обнаруженных в процессе использования дефектов и недоработок, а также для добавления новой функциональности с целью повышения удобства использования и применимости программного обеспечения. Сопровождение осуществляется на поддерживаемых версиях Расширения.

2.8 Информация о сборке Расширения

Название сборки: kip_1.0.1.tar.gz