



**Программное обеспечение
Система управления контентом
«Галактика»**

**Описание жизненного цикла, поддержки и обслуживания
программного обеспечения**

**Рязань
2022**

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих:

- поддержание жизненного цикла программного обеспечения;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- совершенствование программного обеспечения;
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержания жизненного цикла программного обеспечения.

Данный документ предназначен для пользователей и администраторов ПО Система управления контентом «Галактика»

Оглавление

АННОТАЦИЯ	2
1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
2. ТЕРМИНЫ.....	4
3. ПРОЦЕСС ПОСТАВКИ ПО.....	4
4. ПРОЦЕСС ИНСТАЛЛЯЦИИ ПО.....	4
5. СОЗДАНИЕ САЙТА НА ОСНОВЕ ПО.....	5
6. ПРОЦЕСС ПОДДЕРЖКИ ПРИЕМКИ ПО.....	5
7. ПРОЦЕСС ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПО.....	5
8. ПРОЦЕСС СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО.....	6
8.1. Техническая поддержка.....	6
8.2. Выпуск обновлений и совершенствование ПО.....	6
8.3. Менеджмент программной документации ПО.....	7
8.4. Процесс решения проблем, выявленных в ПО.....	7
9. ПРОЦЕСС МЕНЕДЖМЕНТА ЛЮДСКИХ РЕСУРСОВ.....	8
9.1. Персонал, участвующий в сопровождении ПО.....	8
9.2. Персонал, участвующий в технической поддержке ПО.....	8
9.3. Требования к компетенциям пользователей ПО.....	9

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Система управления контентом «Галактика» - это готовый программный продукт, который используется в качестве программного ядра для создания Сайтов. При использовании ПО производится его установка, настройка, верстка шаблонов Сайта, при необходимости - расширение функционала ПО. Разработанный на основе ПО Сайт передается Заказчику.

Жизненный цикл программных средств, входящих в состав ПО Система управления контентом «Галактика», обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. Основные процессы жизненного цикла программных средств в соответствии с указанным ГОСТ описаны в данном разделе.

2. ТЕРМИНЫ

ПО — программный продукт Система управления контентом «Галактика».

Сайт — разрабатываемый на основе ПО веб-сайт.

Разработчик — Общество с ограниченной ответственностью «Галактика АйТи».

Заказчик — организация или физическое лицо, выступающее заказчиком Сайта.

Пользователь ПО — сотрудник или представитель Заказчика, непосредственно использующий ПО в ходе эксплуатации Сайта.

3. ПРОЦЕСС ПОСТАВКИ ПО

Поставка ПО Заказчику осуществляется вместе с услугами по его установке и созданию Сайта на его основе.

В результате успешного осуществления процесса поставки:

- заключается договор с Заказчиком на оказание услуг,
- производится инсталляция ПО,
- производится создание Сайта на основе ПО.

4. ПРОЦЕСС ИНСТАЛЛЯЦИИ ПО

Процесс инсталляции программных средств заключается в установке ПО, в целевую среду применения.

Так как ПО является платформой для создания Сайта и не используется вне Сайта, то готовность ПО для использования в среде его применения обеспечивается путем выполнения работ по созданию сайта на основе ПО.

5. СОЗДАНИЕ САЙТА НА ОСНОВЕ ПО

Процесс создания Сайта на основе ПО включает в себя следующие этапы:

- анализ требований Заказчика;
- проектирование архитектуры Сайта;
- разработка дизайн-макетов страниц и интерфейсов Сайта;
- настройка конфигурации ПО;
- верстка шаблонов Сайта.

6. ПРОЦЕСС ПОДДЕРЖКИ ПРИЕМКИ ПО

Разработчик содействует приобретающей стороне в обеспечении уверенности в том, что продукт соответствует заданным требованиям. Для этого выполняются следующие действия:

- Заказчику демонстрируются внешний вид и функциональность Сайта, созданного на основе ПО;
- Заказчику предоставляется документация по использованию ПО;
- представители Заказчика получают консультации по использованию ПО.

Проблемы, обнаруженные в течение приемки, идентифицируются и передаются ответственным за их решение.

7. ПРОЦЕСС ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ПО

Цель процесса функционирования программных средств заключается в применении ПО в предназначенной для него среде и обеспечении поддержки Заказчиков программного продукта.

В результате успешного осуществления процесса функционирования ПО:

- ПО функционирует в предназначенной для него среде;
- в зависимости от соглашений с Заказчиком, Разработчик частично или полностью обеспечивает процесс сопровождения ПО.

8. ПРОЦЕСС СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО

В процессе сопровождения ПО Разработчик осуществляет выявление и решение проблем в работе ПО, выпуск обновлений ПО, изменение и дополнение программной документации, техническую поддержку пользователей ПО.

8.1. Техническая поддержка

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- консультирование пользователей ПО;
- предоставление необходимых руководств, в дополнение к имеющейся программной документации;
- устранение возникающих проблем в использовании ПО;
- выполнение функций администрирования ПО.

В зависимости от вида оказываемой услуги, наличия или отсутствия гарантийного срока, работы технической поддержки могут быть как платными, так и бесплатными.

Учет обращений производится в системе учета заявок. Каждому обращению в техническую поддержку присваивается уникальный номер. Взаимодействие специалистов технической поддержки с представителями Заказчика документируются в системе учета заявок. Выполненные заявки закрываются и сохраняются в системе учета заявок.

Техническая поддержка осуществляется по электронной почте, по телефону и через форму отправки сообщений на сайте Разработчика (<https://galaxydesign.ru/tehnikeskaya-podderzhka.html>).

Режим работы технической поддержки — будние дни с 8:00 до 17:00.

Телефон технической поддержки +7 4912 24-05-43, добавочный 3.

Фактический адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения:
390023, г. Рязань, проезд Яблочкова, дом 8Д, офис 18.

8.2. Выпуск обновлений и совершенствование ПО

Разработчик подготавливает и выпускает обновления с целью совершенствования ПО и устранения обнаруженных недочетов и неисправностей ПО.

Работа по совершенствованию ПО ведется в следующих направлениях:

- расширение функциональных возможностей ПО;
- повышение надежности ПО;
- повышение качества и удобства ПО.

Выпуск обновлений производится по мере подготовки нового релиза ПО.

Для контроля версий ПО ведется нумерация релизов. Номер релиза выглядит следующим образом: А.В.С, где А — номер версии, В — номер сборки, С — номер обновления текущей сборки.

Получение обновлений доступно всем владельцам, приобретшим ПО законным способом. Обновления предоставляются бесплатно.

Установка обновлений производится Заказчиком ПО самостоятельно. Для этого предусмотрена соответствующая функция в интерфейсе ПО. При запуске процесса обновления происходит автоматическое обращение ПО Заказчика к технологической площадке Разработчика, скачивание и установка нового релиза ПО.

Информация о выпуске нового обновления доводится до пользователей путем рассылок по электронной почте.

При необходимости, при выпуске обновления вносятся изменения в документацию ПО.

8.3. Менеджмент программной документации ПО

Разработчиком ПО создана эксплуатационная документация, включающая:

- Руководство пользователя
- Руководство администратора

Документация находится в свободном доступе на сайте Разработчика. Ссылка на документацию <http://help.galaxydesign.ru/>.

Документация поддерживается в актуальном состоянии путем внесения необходимых изменений в нее при выпуске новых релизов ПО.

8.4. Процесс решения проблем, выявленных в ПО

Проблемы выявляются в ходе тестирования ПО, в процессах инсталляции, функционирования и сопровождения ПО.

Проблемы анализируются, определяются способы их решения. Выполняется решение проблем. Проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия.

9. ПРОЦЕСС МЕНЕДЖМЕНТА ЛЮДСКИХ РЕСУРСОВ

Процесс менеджмента людских ресурсов предполагает обеспечение нужд Разработчика квалифицированным персоналом. Для этого:

- развиваются, поддерживаются или улучшаются навыки персонала;
- накапливаются, совершенствуются и используются совместно и многократно индивидуальные знания, информация и навыки в пределах всей организации.

Процесс менеджмента людских ресурсов Разработчика можно разделить на два направления — менеджмент персонала, участвующего в сопровождении ПО (выпуске обновлений, решении проблем, менеджменте документации) и менеджмент персонала, участвующего в технической поддержке ПО.

9.1. Персонал, участвующий в сопровождении ПО

Руководитель проекта — разрабатывает техническое задание, формулирует задачи для специалистов Разработчика и контролирует их выполнение.
Необходимые компетенции: знание технической документации ПО, навык руководящей работы, умение разрешать конфликтные ситуации.

Дизайнер — выполняет разработку дизайн-макетов страниц и интерфейсов ПО.
Необходимые компетенции: знание графических программ, знание современных тенденций Веб-дизайна.

Веб-мастер — выполняет верстку шаблонов ПО.
Необходимые компетенции: знание html, css, javascript, знание технической документации ПО.

Программист (2 сотрудника) — разрабатывает дополнительную функциональность, исправляет недочеты и ошибки ПО.
Необходимые компетенции: знание СУБД Oracle MySql, PHP, знание технической документации ПО.

Тестировщик — выполняет проверку на соответствие техническому заданию и наличие ошибок.
Необходимые компетенции: знание основ тестирования, его видов и методов, умение составлять тест-планы, знание технической документации ПО.

9.2. Персонал, участвующий в технической поддержке ПО

Специалист технической поддержки — обрабатывает заявки Пользователей, фиксирует ошибки ПО для последующего их исправления в новых релизах, выполняет изменение настроек ПО, при необходимости формулирует задачи для верстальщика и программиста и контролирует их выполнение.
Необходимые компетенции: знание технической документации ПО, умение разрешать конфликтные ситуации.

Верстальщик — вносит изменения в шаблоны Сайта.

Программист — разрабатывает и модифицирует дополнительную функциональность Сайта, не предусмотренную ПО.

9.3. Требования к компетенциям пользователей ПО

Пользователи ПО со стороны Заказчика должны иметь базовые навыки работы с персональным компьютером и ознакомиться с технической документацией ПО.