Виджет
рекламно-обменной сети СМИ2

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла,
в том числе устранение неисправностей и совершенствование,
а также информация о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки

ООО «СМИ2»

2024 г.

Содержание

Содержание.....2
Аннотация..... 3
1 Процессы реализации программного обеспечения.....4
1.1 Проектирование.....4
1.2 Разработка, тестирование и документирование.....5
1.3 Процессы поставки и ввода в эксплуатацию программного обеспечения.....6
2 Процессы поддержки, устранения неисправностей и доработки программного обеспечения.....6
3 Процессы совершенствования программного обеспечения..... 7
4 Информация о персонале, задействованном в процессе сопровождения программного обеспечения.....8

Аннотация

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Относится к программному обеспечению «Виджет рекламно-обменной сети СМИ2», разработанному ООО «СМИ2».

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения осуществляется за счет его обновления (модернизации) и сопровождения:

- в соответствии с собственным планом разработки,
- по заявкам пользователей,
- по результатам консультаций пользователей.

1 Процессы реализации программного обеспечения

1.1 Проектирование

Этап включает в себя следующие процессы:

- Исследование рынка и целевой аудитории. — Включает, в том числе, анализ трендов, конкурентов и изучение целевой аудитории.
- Определение функциональных требований. — Процесс включает сбор, анализ и классификацию требований для программного обеспечения, а также определение его основных функций.
- Проектирование графического дизайна. — Реализуется путём создания его макетов и прототипов.
- Выбор технологического стека. — Определение языков программирования, фреймворков и инструментов.
- Планирование безопасности данных. — Разработка мер безопасности для защиты чувствительной информации.

1.2 Разработка, тестирование и документирование

Данный этап включает в себя следующие процессы:

- Написание исходного текста. — Подразумевает реализацию в исходном тексте программного обеспечения всех требований и особенностей, сформулированных на этапе проектирования. Используется выбранный ранее технологический стек.
- Тестирование и отладка. — Проводятся тесты для выявления ошибок и недоработок, которые затем устраняются (отладка). Тестируются: функции, производительность, стабильность, масштабируемость, надёжность и безопасность программного обеспечения.
- Оптимизация. — Процесс оптимизации программного обеспечения для улучшения его производительности и эффективности.
- Документирование программного обеспечения. — Создание комментариев и документации, объясняющей структуру и работу программного обеспечения. Включает разработку как внутренней (рабочей) документации, так и документации для конечных пользователей.

1.3 Процессы поставки и ввода в эксплуатацию программного обеспечения

Этап включает в себя следующие процессы:

- Развёртывание и настройка программного обеспечения.
- Поэтапный ввод в эксплуатацию программного обеспечения.
- Проведение обучающих сессий для пользователей.

2 Процессы поддержки, устранения неисправностей и доработки программного обеспечения

Пользователи программного обеспечения «Виджет рекламно-обменной сети СМИ2» могут сообщить о неисправностях, выявленных в ходе эксплуатации, несколькими способами:

- Отправить запрос через персонального менеджера СМИ2.
- Отправить запрос на почту info@smi2.net.
- Сообщить по телефону +7 495 626-43-91.

В случае подтверждения неисправности:

- Выпускается обновление, решающее проблему.

- Создается сценарий для автоматизированного тестирования.
- Распространяется обновление программного обеспечения (автоматически или по запросам пользователей).

3 Процессы совершенствования программного обеспечения

Программное обеспечение «Виджет рекламно-обменной сети СМИ2» постоянно улучшается за счет выпуска обновлений в соответствии с собственным планом разработки и по заявкам пользователей.

Основные процессы по совершенствованию и доработке следующие:

- добавление новых функциональных возможностей для улучшения пользовательского опыта привлечения новых пользователей,
- устранение технических ошибок,
- оптимизация производительности для улучшения работы под большой нагрузкой и уменьшения времени отклика.

Пользователи могут повлиять на доработку программного обеспечения, направив свои предложения и замечания в службу технической поддержки (см. контактную информацию выше). Все

поступившие предложения рассматриваются и, если разработчики признают их целесообразными, включаются в план разработки.

4 Информация о персонале, задействованном в процессе сопровождения программного обеспечения

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку программного обеспечения «Виджет рекламно-обменной сети СМИ2», должен соответствовать следующим требованиям:

- опыт технической поддержки пользователей,
- опыт технической консультации пользователей,
- опыт удаленного решения проблем,
- опыт приема заявок по телефону, электронной почте и другим средствам связи,
- опыт распределения заявок между исполнителями,
- опыт передачи сформированных заявок в отдел разработки.

Создание, внесение изменений, модернизация программного обеспечения «Виджет рекламно-обменной сети СМИ2» выполняются

отделом разработки ООО «СМИ2», персонал которого обладает необходимой квалификацией.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, размещения разработчиков и службы поддержки: 101000, г. Москва, ул. Покровка, д.18/18, стр. 1.