

«Мобильное приложение пассажира общественного транспорта»

**Документация, содержащая описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО и совершенствование
ПО**

на 4 листах

ООО «ИТ-ЦентрСервис»

2023

Введение

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Мобильное приложение пассажира общественного транспорта» (далее — «Система»), в том числе процессы устранения неисправностей и совершенствования Системы, а также содержит информацию, необходимую для её эксплуатации. Документ также содержит требования к серверной инфраструктуре Системы.

Альтернативное название: «Транспортная карта Пермь (проездной 59)»

1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Системы обеспечивается за счет обслуживания программного обеспечения Системы, в том числе в форме:

- устранения неисправностей, выявленных пользователями в ходе эксплуатации Системы;
- проведения плановой модернизации Системы в соответствии с запланированными изменениями и улучшениями;
- проведения внеплановой модернизации Системы в соответствии с предложениями Заказчика на условиях, определенных до начала работ по модернизации.

Обслуживание Системы также включает в себя техническую поддержку – консультацию по вопросам эксплуатации Системы (в том числе, предоставление пользовательской документации по эксплуатации Системы).

2. Требования к серверной инфраструктуре

Для функционирования Системы необходима серверная инфраструктура, соответствующая следующим минимальным требованиям:

- 1) Compute Cloud = CPU - 8 Cores
RAM - 16 Gb
SSD - 100 Gb

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены следующим способом (в зависимости от характеристик неисправности):

- массовое автоматическое обновление компонентов программного обеспечения;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя посредством электронной почты help@proezdnoy59.ru или по телефону службы технической поддержки +7 342 204 00 80

4. Совершенствование программного обеспечения

Ключевыми направлениями развития и модернизации Системы являются:

- багфиксинг (исправление неисправностей);
- обновление интерфейса, повышение эргономичности и удобства для конечных пользователей;
- оптимизация работы Системы;
- добавление новых функций.

Для совершенствования Системы, помимо запланированных изменений и улучшений, связанных с обновлением функциональных возможностей и интерфейсов Системы и устранением неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы, используются предложения пользователей, эксплуатирующих Систему.

Любой пользователь, эксплуатирующий Систему, может внести своё предложение по усовершенствованию какой-либо функциональной возможности Системы или сообщить о какой-либо неисправности Системы путем направления запроса с описанием сути своего предложения или выявленной неисправности в службу технической поддержки по адресу электронной почты help@proezdnoy59.ru или по телефону службы технической поддержки +7 342 204 00 80. Каждый запрос или обращение пользователя Системы фиксируется службой технической поддержки с присвоением ему регистрационного номера.

Рекомендованная входящая/исходящая скорость соединения – от 256 кбит/с. Доступ к Системе осуществляется путем запуска исполняющего файла ПО на мобильном устройстве, имеющим доступ в сеть «Интернет». Получить доступ к Системе возможно без регистрации пользователя.

5. Информация о персонале

Для технической поддержки и совершенствования Системы требуется следующий набор специалистов:

- 1) Специалист технической поддержки;

- 2) Системный администратор;
- 3) Программист-разработчик.

Для осуществления технической поддержки необходимо как минимум 3 (трое) специалистов. При увеличении количества клиентов/пользователей Системы может потребоваться увеличить количество специалистов технической поддержки.

Подключенное решение в рамках процесса гарантийного обслуживания полностью поддерживается командой модернизации и технической поддержки.

Для реализации отдельных задач по развитию функционала Системы потенциально может потребоваться привлечение дополнительных специалистов – в зависимости от масштабности требуемых изменений и доработок.

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку Системы:

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системой;
- грамотная устная и письменная речь;
- опытный пользователь ПК.

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническое обслуживание Системы:

- навыки администрирования ОС, СУБД и иных технических средств;
- навыки диагностики сбоев/неисправностей и их устранения;
- навыки проведения регламентных работ по техническому обслуживанию Системы.

Требования к специалистам, обеспечивающим работу и развитие серверной части:

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание платформы .Net Core;
- знание HTTP REST API;
- знание языка запросов SQL и принципов работы с СУБД.

Требования к специалистам, обеспечивающим работу и развитие клиентской части:

- знание функциональных возможностей Системы.
- знание HTTP REST API;
- знание языка программирования TypeScript, JavaScript и библиотеки React Native.