

ERP CODDY

**Техническая документация по поддержанию
жизненного цикла ПО**

**ОПИСАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, ПОДДЕРЖКИ И
ОБСЛУЖИВАНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

АННОТАЦИЯ

В этом документе представлены:

- Детализированное изложение процессов, гарантирующих поддержку всего жизненного цикла программного обеспечения;
- Процедуры исправления ошибок и сбоев, обнаруженных в процессе использования программного обеспечения;
- Методы и подходы к улучшению и развитию программного обеспечения;
- Сведения о кадровом составе, необходимом для осуществления указанной поддержки.

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Для обеспечения непрерывной работы и развития «ERP-системы CODDY LK» предусмотрено сопровождение программного обеспечения, которое включает в себя плановые обновления и доработки, а также реализацию изменений на основе запросов пользователей. Консультационная поддержка по вопросам использования системы предоставляется по электронной почте или через встроенные инструменты.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Содействие в регистрации партнерской учетной записи.
- Помощь в администрировании курсов, представленных на странице городов.
- Консультации по использованию доступных методических материалов и информации внутри системы.
- Диагностика и устранение неполадок в работе программного обеспечения.
- Общие консультации по вопросам функционирования системы.
- Предоставление необходимой документации.
- Постоянное улучшение функциональности и возможностей программного обеспечения.

УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

Если в работе программного обеспечения возникают ошибки или требуется его модернизация, пользователь должен отправить запрос разработчику. Этот запрос должен включать в себя тему обращения, детальное описание проблемы или предложения, а также, при возможности, скриншот с демонстрацией ошибки.

Типы запросов могут быть следующими:

- Запросы, связанные с веб-сайтом: сообщения о системных сбоях, предложения по улучшению функциональности или потребность в консультации по работе с сайтом.
- Запросы, связанные с личным кабинетом: сообщения о системных сбоях, предложения по улучшению функциональности или потребность в консультации по работе с личным кабинетом.

- Запросы, касающиеся программы курса: запросы на предоставление справочной информации.
- Запросы по иным причинам: запросы в свободной форме, не относящиеся к вышеперечисленным категориям.

Пользователь может отправить запрос по электронной почте разработчику или через раздел "Helpdesk" в системе. Разработчик регистрирует и принимает к рассмотрению все запросы, касающиеся функционирования программного обеспечения. Разработчик оставляет за собой право запрашивать дополнительную информацию, если предоставленных в запросе данных недостаточно для его обработки. В таком случае пользователь обязан предоставить необходимые сведения. Устранение неполадок в программном обеспечении может осуществляться двумя способами:

- Путем массового автоматического обновления компонентов ПО.
- Путем индивидуальной работы разработчика по конкретному запросу пользователя.

ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Задача процедуры улучшения программного обеспечения (ПО) состоит в постоянном совершенствовании функционала и повышении удобства пользователей..

Улучшение ПО начинается с формирования списка потребностей и их воплощения в последовательность разработки. Эта последовательность содержит часть этих потребностей, затем добавляются новые, и так далее, пока усовершенствование ПО не будет завершено.

Для каждого блока требований проводятся необходимые процессы, действия и задачи. К примеру, анализ требований и проектирование архитектуры могут быть выполнены сразу. Однако разработка технического проекта программного средства, его кодирование, тестирование, компоновка и квалификационные испытания осуществляются при создании каждой последующей части.

Программа постоянно эволюционирует: в нее вводятся новые функции, расширяется функциональность, оптимизируется работа, модернизируется пользовательский интерфейс.

Пользователь имеет возможность внести свой вклад в совершенствование программы. Для этого ему достаточно отправить свои технические предложения по электронной почте разработчику или через систему Helpdesk непосредственно в интерфейсе системы.

Полученное предложение будет изучено, и в случае признания его полезности, оно будет включено в план разработки. Соответствующие изменения появятся в следующей версии программы.

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАБОТАЮЩЕГО С ПО

Техническая поддержка, обновление программного обеспечения и модернизация ПО осуществляется командой разработчика. Обработка и анализ заявок в службу технической поддержки возлагаются на ее сотрудников.

Эксперты разработчика (программисты, аналитики, тестировщики, инженеры, консультанты) обладают полным спектром знаний для эффективной работы со всеми частями программного обеспечения и решения практических задач.

Пользователи системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с системой пользователю необходимо изучить Инструкцию пользователя.

ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Заявки в техническую поддержку принимаются по электронной почте или через раздел Helpdesk.

Время работы специалистов технической поддержки: с 09:00 по 18:00 (по Московскому времени), за исключением выходных (сб-вс) и праздничных дней. Время ответа на запрос для дальнейшего сервисного обслуживания и получения услуг технической поддержки от 2 часов в рабочее время специалиста.

При необходимости пользователь может запросить предоставления услуг по доработке функциональности эксплуатируемой системы.

Перечень Услуг (работ) включают в себя:

- Доработка функционала и корректировка информационной системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных ;
- Модернизация раздела методических материалов;
- Модернизация раздела по управлению преподавателями;
- Модернизация редактора экранных форм приложений систем;
- Разработка, связанная с интеграцией систем в инфраструктуру системы ERP CODDY LK;
- Разработка дополнительной функциональности в системах по запросам и предложениям пользователя;