

Общество с ограниченной ответственностью «ОНЛАНТА КОД ИТ»

Программное обеспечение «ONPLATFORM»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения**

Москва 2023 г.

Аннотация

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ONPLATFORM» – программной платформы, разработанной ООО «ОНЛАНТА КОД ИТ» (далее – Платформа), а также описание устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Платформы, совершенствования Платформы и информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки Платформы.

Содержание

1 Общие сведения	4
1.1 Наименование.....	4
1.2 Разработчик	4
1.3 Назначение Платформы.....	4
2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Платформы.....	4
2.1 Планирование	4
2.2 Разработка.....	5
2.3 Тестирование и выпуск программы	5
2.4 Эксплуатация и сопровождение	6
2.4.1 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Платформы	6
2.4.2 Техническая поддержка.....	7
2.4.3 Совершенствование Платформы	8
3 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки Платформы..	8
3.1 Персонал, обеспечивающий работу Платформы на местах установки	8
3.2 Персонал обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Платформы.....	9

1 Общие сведения

1.1 Наименование

Полное наименование: Программная платформа «ONPLATFORM».

Условное обозначение: Платформа.

1.2 Разработчик

Общество с ограниченной ответственностью «ОНЛАНТА КОД ИТ» (ООО «ОНЛАНТА КОД ИТ»).

Фактический адрес: 129075, г. Москва, Мурманский проезд, д. 14, стр. 5.

kodit@onlanta.ru; <https://onkodit.ru>

Тел./факс: +7 (495) 258 89 86

1.3 Назначение Платформы

Платформа предназначена для автоматизации процессов разработки ПО путем развертывания и последующего обслуживания рабочих кластеров Kubernetes с интегрированными дополнительными модулями.

Платформа предлагает готовые решения для типовых задач в области автоматизации сборки, поставки приложений в целевые окружения, управления конфигурациями, обеспечения информационной безопасности, мониторинга и диагностики, снижая, таким образом, затраты, связанные с внедрением систем для решения подобных задач и позволяя компаниям сосредоточиться на развитии собственных программных продуктов.

Использование Платформы позволяет решать следующие задачи:

- ускорять развитие программных продуктов;
- обеспечивать высокую доступность информационных систем;
- обеспечивать высокую степень защиты среды исполнения приложений от несанкционированного доступа;
- оптимизировать использование вычислительных ресурсов;
- обеспечивать независимость от иностранных вендоров;
- оптимизировать взаимодействие между подразделениями разработки и эксплуатации.

2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Платформы

2.1 Планирование

Процесс планирования представляет собой формирование содержания Платформы, включая новые версии. Процесс планирования разработки Платформы предназначен для

организации совместной работы над проектом разработки Платформы, управления задачами по добавлению новых функциональных возможностей и/или исправлению ошибок.

Ответственный сотрудник осуществляет планирование на основе следующих параметров:

- формирование новых требований к функциональности Платформы (в т. ч. по заявкам пользователей);
- неисправности или функциональные несоответствия, выявленные при эксплуатации Платформы.

Ответственный сотрудник формирует план развития Платформы, включающий следующие разделы:

- перечень и приоритет задач;
- сроки реализации;
- плановые сроки выпуска версии Платформы.

Ответственный сотрудник следит за исполнением плана развития Платформы, корректирует его, а также управляет и контролирует выпуск новых версий Платформы.

2.2 Разработка

Цель процесса заключается в разработке Платформы, включая новые версии. На основании планов, разработанных на этапе планирования, осуществляется распределение задач, определяются исполнители и трудоемкость.

Ответственный сотрудник определяет содержание планов, сроки реализации, выпуск Платформы в эксплуатацию. Ответственный сотрудник контролирует выполнение плана по разработке Платформы, актуализирует документацию на Платформу. По окончании процесса реализации версии ответственный сотрудник контролирует актуальность разработанной версии на соответствие поставленному плану и требованиям.

2.3 Тестирование и выпуск программы

Целью процесса тестирования и выпуска Платформы является подтверждение того, что Платформа готова к выпуску и соответствует всем поставленным требованиям, при этом проверяется качество реализации и подготавливается новый дистрибутив Платформы.

Проведение тестирования является обязательным перед передачей версии Платформы пользователю. Ответственный за тестирование сотрудник формирует тест-план, распределяет задачи по тестированию между другими сотрудниками.

По результатам тестирования осуществляется устранение ошибок и при необходимости осуществляется доработка Платформы.

При тестировании Платформы осуществляется:

- проведение тестирования Платформы;
- устранение выявленных недостатков Платформы;
- сборка дистрибутивов Платформы;
- корректировка документации на Платформу.

После успешного окончания тестирования ответственный за тестирование сотрудник принимает решение о готовности версии Платформы к запуску. Ответственный сотрудник контролирует публикацию актуальной информации о Платформе, доступной для пользователей.

2.4 Эксплуатация и сопровождение

Процесс охватывает эксплуатацию Платформы, обеспечение эффективной технической поддержки Платформы, включая поддержку пользователей Платформы в процессе эксплуатации.

Эксплуатация и сопровождение Платформы включают в себя такие работы как:

- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Платформы;
- техническая поддержка пользователей Платформы;
- оптимизация работы и совершенствование Платформы, включая обновление и доработку Платформы, в т.ч. по заявкам пользователей;
- обновление документации на Платформу.

Разработчик гарантирует правильную работу Платформы при соблюдении пользователем необходимых системных требований и требований к пользователю, установленных документацией на Платформу и изложенных в Руководстве пользователя.

2.4.1 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Платформы

При выявлении неисправностей в ходе эксплуатации Платформы необходимо обратиться в службу технической поддержки следующими способами:

- связаться по телефону +7 (495) 258 89 86 (рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени);
- связаться по электронной почте kodit@onlanta.ru.

Все поступившие в службу технической поддержки обращения пользователей регистрируется в ITSM-системе разработчика.

В тексте обращения, направленного в службу технической поддержки, необходимо указать наименование пользователя Платформы, номер лицензии, контактный телефон, а также подробно описать возникшую ситуацию (в т.ч. прикрепить снимки экрана и т.п.).

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Платформы происходит путем автоматического обновления компонентов Платформы для всех пользователей Платформы, либо выполнением пользователем инструкций, полученных от службы технической поддержки.

2.4.2 Техническая поддержка

В ходе эксплуатации и сопровождения Платформы осуществляется техническая поддержка в формате консультирования пользователей по вопросам установки, настройки, администрирования и эксплуатации Платформы.

Техническая поддержка обеспечивает обратную связь с пользователями и позволяет получить информацию о возникающих проблемах при работе с Платформой, об изменениях, необходимых для повышения удобства использования Платформы.

Услуга технической поддержки пользователей предоставляется бесплатно на соответствующий срок действия полученной лицензии.

В состав технической поддержки входит:

- консультирование по вопросам установки, настройки и использования Платформы;
- диагностика и фиксация возникших ошибок Платформы для последующего исправления в случае подтверждения ошибки;
- рассмотрение и регистрация предложений по развитию или модификации функций, выполняемых Платформой, которые могут быть учтены и реализованы в новой версии Платформы;
- предоставление документации на Платформу.

Работа с обращениями пользователей осуществляется:

- посредством удаленного доступа к оборудованию;
- посредством выдачи рекомендаций и технических консультаций по телефону и/или электронной почте;
- в форме предоставления обновлений Платформы.

Услуга технической поддержки осуществляется в рабочие дни согласно производственному календарю РФ с 09-00 до 18-00 по московскому времени.

Обращение в отдел технической поддержки производится любым из перечисленных ниже способов:

- по телефону +7 (495) 258 89 86;
- по электронной почте kodit@onlanta.ru.

В тексте обращения, направленного в техническую поддержку необходимо указать наименование пользователя Платформы, номер лицензии, контактный телефон, а также подробно описать возникшую ситуацию (в т.ч. прикрепить снимки экрана и т.п.).

Каждое поступившее обращение от пользователя регистрируется в ITSM-системе разработчика.

2.4.3 Совершенствование Платформы

Для повышения эффективности Платформы разработчик на регулярной основе производит его модернизацию – расширение функциональных возможностей, оптимизацию производительности, обновление интерфейса и т.д.

Совершенствование Платформы осуществляется в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций, выполняемых Платформой, а также с выпуском новых версий Платформы, полученных в результате модификации.

Пользователи имеют возможность улучшить работу Платформы, направив свои предложения по усовершенствованию Платформы любым из перечисленных ниже способов:

- связаться по телефону +7 (495) 258 89 86 (рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени);
- связаться по электронной почте: kodit@onlanta.ru.

Все поступившие предложения будут рассмотрены разработчиком, и в случае признания предложения целесообразным и эффективным, разработчиком будут внесены соответствующие изменения в Платформу.

Разработка (доработка) функциональных возможностей Платформы осуществляется по запросу пользователя и внедряется в Платформу либо для конкретного пользователя, либо для всех пользователей по решению правообладателя Платформы.

3 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки Платформы

3.1 Персонал, обеспечивающий работу Платформы на местах установки

Для работы с Платформой требуются навыки использования персональных компьютеров под управлением операционных систем семейства Windows и работы с пакетом программ MSOffice, а также знания Git, CI/CD конвейеров, контейнеризации приложений, написания Helm-чартов и развёртывания приложений в Kubernetes.

Перед началом работы с Платформой пользователь должен ознакомиться с информацией, приведенной в документах «Описание функциональных характеристик» и «Руководство пользователя» разработанных для программной платформы «ONPLATFORM» и опубликованных на официальном сайте ООО «ОНЛАНТА КОД ИТ».

Обучение пользователей по установке, настройке и работы с Платформой может выполняться:

- самостоятельно с использованием документации на Платформу;

- путем консультирования в рамках технической поддержки;
- путем проведения обучения на территории разработчика Платформы либо на территории пользователя Платформы¹.

3.2 Персонал обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Платформы

Специалисты, обеспечивающие поддержку и развитие Платформы, обладают необходимым набором знаний функциональных возможностей Платформы и особенностей работы с ними.

Для оказания технической поддержки пользователей Платформы выделен следующий персонал:

- 1) Ведущий системный инженер (1 штат. ед.)
- 2) Системный инженер (1 штат. ед.)
- 3) Сотрудник тех. поддержки (2 штат. ед.)

Для оказания технической поддержки пользователям Платформы выделен телефон +7 (495) 258 89 86.

Адрес службы технической поддержки: 129075, г. Москва, Мурманский проезд, д. 14, стр. 5.

Услуга технической поддержки осуществляется в рабочие дни согласно производственному календарю РФ с 09-00 до 18-00 по московскому времени.

Также пользователи Платформы могут присылать возникающие вопросы на электронную почту: kodit@onlanta.ru.

Штат разработчиков:

- 1) Руководитель группы разработки (1 штат. ед.)
- 2) Системный архитектор (1 штат. ед.)
- 3) Ведущий системный инженер (2 штат. ед.)
- 4) Системный инженер (2 штат. ед.).

Адрес отдела разработок: 129075, г. Москва, Мурманский проезд, д. 14, стр. 5.

Адрес тестовой лаборатории: 129075, г. Москва, Мурманский проезд, д. 14, стр. 5.

¹ Осуществляется по согласованию с разработчиком Платформы