

ООО «Куформ»

Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения QForm

2022

Оглавление

1 Введение	3
2 Термины и сокращения	3
3 Поддержание жизненного цикла Программы	3
4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы	4
5 Совершенствование Программы	4
6 Техническая поддержка Программы	4
7 Информация о персонале	5

1 Введение

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «QForm», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2 Термины и сокращения

Термин / сокращение	Расшифровка / комментарий
Программа	Программа для ЭВМ «QForm»
Разработчик	Правообладатель Программы.
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, Разработчика и получившее доступ к Программе на основании договора.
Система поддержки	Модуль в Программе, осуществляющий взаимодействие Пользователя и Разработчика по осуществлению технической поддержки.

3 Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы. В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- 1) Настройка;
- 2) Поиск и устранение проблем в случае некорректной установки Программы;
- 3) Пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы.

4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены единичной работой специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя в систему поддержки.

В случае возникновения неисправностей в Программе Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание).

Запросы могут быть следующего вида:

- 1) Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- 2) Наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- 3) Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации; Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

5 Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется скорость обработки запросов, дополняется программный интерфейс (API). Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию двумя способами:

- 1) на электронную почту технической поддержки по адресу info@qform.io;
- 2) создать обращение в Систему поддержки.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

6 Техническая поддержка Программы

Пользователи Программы могут направлять возникающие вопросы двумя способами:

- 1) на электронную почту технической поддержки по адресу

info@qform.io;

2) создать обращение в Систему поддержки.

7 Информация о персонале

Создание, развитие Программы выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Куформ». Коллектив разработчиков (программисты, аналитики, специалисты по сопровождению) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Программы, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Программы. В штате ООО «Куформ» числится 27 сотрудников основного персонала, 16 из которых занимаются непосредственно развитием Программы, технической поддержкой и эксплуатацией.

Для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, задействованы:

- Производственный директор — 1 сотрудник;
- Руководитель отдела разработки — 1 сотрудник;
- Программисты — 11 сотрудников;
- QA-инженеры — 2 сотрудника;
- Системный администратор — 1 сотрудник;