

СИСТЕМА «КЛАРИС»

Описание процессов жизненного цикла

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----------|
| 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 3 |
| 2. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА | 4 |
| 2.1 Разработка и модернизация..... | 4 |
| 2.2 Разработка и модернизация..... | 4 |
| 3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ | 5 |
| 3.1 Техническая поддержка первого уровня | 4 |
| 3.2 Техническая поддержка второго уровня | 4 |
| 4. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ | 6 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Система «Кларис» (далее ПО) – это программа, которая предназначена для автоматизации процесса обработки заявок пользователей сервисными компаниями и подразделениями.

Сопровождение ПО включает в себя следующие процессы:

- Разработка и модернизация ПО: создание нового и модификация существующего функционала в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов.
- Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.
- Техническая поддержка пользователей

2. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

2.1. Разработка и модернизация.

Разработка и модернизация осуществляется силами команды разработки. Производится по заявке клиента или согласно внутреннему плану разработки.

Модификация ПО происходит в течение всего периода эксплуатации и включает в себя следующие активности:

- Постановка задачи;
- Разработка документации на модификацию (техническое задание, программа и методика испытаний);
- Разработка;
- Тестирование изменений согласно документации;
- Проведение приемо-сдаточных испытаний;
- Обновление сервера ПО;
- Обновление документации на ПО.

2.2. Устранение неисправностей.

Устранение неисправностей осуществляется силами команды разработки. Производится по заявке клиента или сотрудника технической поддержки.

Процесс устранения неисправностей включает в себя следующие активности:

- Анализ ошибки и постановку задачи на ее исправление;
- Устранение неисправности в работе ПО;
- Тестирование ПО после устранения неисправности.
- Обновление сервера ПО;

3. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Техническая поддержка пользователей осуществляется на двух уровнях.

3.1. Техническая поддержка первого уровня.

Техническая поддержка первого уровня включает в себя регистрацию обращения пользователя или консультацию специалистом технической поддержки по будням, с 8:00 до 17:00 по омскому времени следующими способами:

- по телефону **+7 495 212 2008**
- по электронной почте **support@altsoft.ru**

3.2. Техническая поддержка второго уровня

Техническая поддержка второго уровня подразумевает устранение неполадок специалистом технической поддержки, при необходимости - с привлечением специалиста отдела разработки.

4. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

Разработчики ПО должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Знание языка TypeScript и фреймворка React на высоком уровне.
- Знание СУБД PostgreSQL на высоком уровне.
- Знание ORM Sequelize
- Знание функциональных особенностей и архитектуры ПО.
- Навыки работы с ОС Linux.

Сотрудники технической поддержки должны обладать следующими знаниями и навыками:

- Знание функциональных особенностей ПО.
- Знание принципов работы SQL
- Навыки работы с веб-браузерами на уровне уверенного пользователя.
- Знание основ ОС Linux.