



**Общество с ограниченной ответственностью
«Брайт Солюшенз»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале необходимом для обеспечения поддержки

Программный комплекс «ЖКХ-Управление» (ПК «ЖКХ-Управление»)

Содержание

1. Порядок поддержания жизненного цикла ПК «ЖКХ-Управление» 3
2. Порядок проведения обновления версии ПК «ЖКХ-Управление»..... 3
3. Информация о персонале, необходимом для поддержки жизненного цикла ПК «ЖКХ-Управление» 5

1. Порядок поддержания жизненного цикла ПК «ЖКХ-Управление»

Процессы по поддержанию жизненного цикла включают в себя:

- Процесс управления документацией;
- Процесс управления релизами;
- Процесс устранения неисправностей;
- Процесс совершенствования.

Работоспособность выше указанных процессов обеспечивает группа технической поддержки (2 специалиста, системный администратор) совместно с группой разработки (руководитель проекта, бизнес-аналитик, тестировщик, программисты).

На основании информации, поступающей от клиентов, по окончании отчетного периода, группами технической поддержки и разработки производится планирование выхода новой версии.

Новая версия разрабатывается согласно плана выхода. Производится тестирование версии и формирование проектной документации по версии.

Новая версия распространяется клиентам путем выхода обновления версии и установки обновления.

2. Порядок проведения обновления версии ПК «ЖКХ-Управление»

1. Выполнить подключение к удаленному серверу.

1.1. Подключиться к БД ПК через интерфейс программы старой версии с использованием учетной записи суперпользователя и пароля, указанного в реестре удаленного доступа (вкладка ПК)

1.2. Подключиться к БД ПК через pgAdmin III с использованием тех же реквизитов;

1.3. Подключиться к ОС сервера с использованием пользователя и пароля, указанных в реестре удаленного доступа (вкладка «Доступ к ОС»): для серверов под Windows использовать RDP, TeamViewer, Radmin для серверов под Ubuntu / Linux – Putty (манипуляции в ОС) + WinSCP (передача файлов);

2. Закрывать сессии пользователей, подключенных к ПК. «Администрирование» - «Монитор сессий».

3. Выполнить резервное копирование БД на удаленном сервере.

3.1. Найти скрипт для резервного копирования БД. Он находится в папке, которая указана в поле «Dump script location» реестра удаленного доступа (вкладка ПК);

3.2. Запустить скрипт для резервного копирования БД. Ввести пароль суперпользователя. Дождаться завершения резервного копирования;

4. Выполнить обновление БД:

4.1. Открыть в pgAdmin III. Инструмент запросов;

4.2. Открыть в инструменте запросов скрипт на обновление БД (файл `srvver_?_?.sql`);

4.3. Выполнить скрипт на обновление БД в pgAdmin III одной транзакцией (кнопка F5). При возникновении ошибок связаться с отделом разработки;

4.4. Закрывать инструмент запросов и pgAdmin III;

5. Выполнить загрузку клиентской части на сервер через интерфейс клиентского ПО:

5.1. Выбрать пункт меню «Администрирование» - «Загрузка новых версий»;

5.2. На вкладке «Версии» выполнить команду «Новая версия из `versioninfo.xml`»;

5.3. В строке с новой версией установить признак «Открыта» и выполнить команду «Сохранить»;

6. Выполнить резервное копирование БД:

6.1. Запустить скрипт для резервного копирования БД. Ввести пароль суперпользователя. Дождаться завершения резервного копирования;

6.2. Перенести файл резервной копии на локальный компьютер;

6.3. Удалить файлы резервных копий на сервере;

7. Выйти из клиентской программы;

8. Установить отметку об обновленной версии в реестре регистрации обновлений.

3. Информация о персонале, необходимом для поддержки жизненного цикла ПК «ЖКХ-Управление»

Персонал, осуществляющий эксплуатацию ПК «ЖКХ-Управление» со стороны пользователя, должен обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПК «ЖКХ-Управление» пользователю необходимо изучить Руководство пользователя.

Группа технической поддержки и группа разработки, должны иметь специальное техническое образование, знать основы администрирования и обслуживания ПК «ЖКХ-Управление». Основные компетенции приведены в таблице ниже.

№	Должность	Функции	Компетенции
1	Специалист группы технической поддержки	Осуществляет прием, регистрацию и обработку обращений от клиентов, предоставляет консультации по использованию программного обеспечения клиентам, осуществляет мониторинг работы клиентов, устанавливает новые версии.	Опыт работы в службах технической поддержки/колл-центрах, знание основ реляционных баз данных, офисного и прикладного программного обеспечения, умение писать простые SQL-запросы.
2	Системный администратор	Отвечает за отказоустойчивость и SLA вычислительных ресурсов на всех этапах жизненного цикла ПК «ЖКХ-Управление».	Умение работать с веб-серверами, опыт работы в администрировании баз данных, знание операционных систем Linux, Windows.
3	Руководитель проекта	Обеспечивает бесперебойность предоставления услуг по технической поддержке, коммуникацию с лицами, принимающими решения на стороне клиента.	Управление процессами, знание методологий управления, управление командой, техническая экспертиза.
4	Бизнес-аналитик	Производит анализ обратной связи от клиента, формирует план выхода новых версий, осуществляют постановку требований для разработки, участвует в приемке результатов.	Умение выявлять потребности клиентов, формировать требования (бизнес, функциональные, нефункциональные, технические, системные и т.д.) на разработку, владение инструментами Jira, Git.
5	Тестировщик	Производит тестирование новых версий.	Опыт работы тестировщиком, знание основ тестирования, его методов и видов, умение писать тест-кейсы и работать с ними, владение навыками ручного и автоматизированного тестирования, знание систем контроля версий.

6	Разработчики	Разрабатывают новые версии, устраняют неисправности выявленные в процессе тестирования/на основании обращений от клиентов.	Программирование на Delphi, PHP, Android, работа с реляционными базами данных, написание SQL-запросов различной сложности.
---	--------------	--	--