



**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 «MegaVenueB2B» (ПК «MegaVenueB2B»)

Содержание

1. Порядок поддержания жизненного цикла ПК «MegaVenueB2B»	3
2. Информация о персонале, необходимом для поддержки жизненного цикла ПК «MegaVenueB2B»	3

1. Порядок поддержания жизненного цикла ПК «MegaVenueB2B»

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. Информация о персонале, необходимом для поддержки жизненного цикла ПК «MegaVenueB2B»

Персонал, осуществляющий эксплуатацию ПК «MegaVenueB2B» со стороны пользователя, должен обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПК «MegaVenueB2B» пользователю необходимо изучить Руководство пользователя.

Группа технической поддержки и группа разработки, должны иметь специальное техническое образование, знать основы администрирования и обслуживания ПК «MegaVenueB2B». 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 «MegaVenueB2B».	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 PHP, Android, iOS работа с реляционными базами данных, написание SQL-запросов различной сложности.