

ООО «СФЕРА»

# **Описание процессов жизненного цикла**

Облачный сервис учета зеленых насаждений и элементов благоустройства

# Содержание

<b>1. Назначение и область применения</b> .....	3
<b>2. Общие сведения</b> .....	3
2.1 Назначение Сервиса .....	3
2.2 Сведения о разработчике (правообладателе ПО).....	3
<b>3. Описание жизненного цикла</b> .....	4
3.1 Приобретение .....	4
3.2 Разработка и обновление ПО .....	4
3.3 Тестирование ПО .....	5
3.4 Поставка .....	5
3.5 Ввод в эксплуатацию .....	6
3.6 Требования к уровню пользователя .....	6
3.7 Эксплуатация .....	6
3.8 Техническая поддержка .....	7
<b>4. Информация о персонале</b> .....	7
4.1.Персонал, обеспечивающий техническую поддержку ПО.....	7
4.2 Персонал, обеспечивающий разработку и модернизацию программного обеспечения .....	8

## 1. Назначение и область применения

Настоящий документ содержит описание жизненного цикла ПО – «Облачный сервис учета зеленых насаждений и элементов благоустройства» (Далее- Сервис), включающего в себя следующие основные процессы:

- описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- совершенствование программного обеспечения;
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## 2. Общие сведения

### 2.1 Назначение Сервиса

Облачный сервис учета зеленых насаждений и элементов благоустройства (Далее - Сервис) – автоматизированная информационная система для создания, хранения и обработки пространственных данных об объектах городской среды (зеленые насаждения, элементы благоустройства).

Пользователи сервиса – органы государственной власти и местного самоуправления, юридические лица, осуществляющие деятельность в сфере городского хозяйства (озеленители, предприятия ЖКХ, проектные и ресурсоснабжающие организации).

### 2.2 Сведения о разработчике (правообладателе ПО)

Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «СФЕРА» (ООО «СФЕРА»).

Юридический адрес: 346400, Ростовская область, г. Новочеркасск, пр. Платовский, д. 124/52, офис 3

Фактический адрес: 346400, Ростовская область, г. Новочеркасск, пр. Платовский, д. 124/52, офис 3

Телефон: +7 (903) 435-11-11

Электронная почта: sfera-nov@yandex.ru

Сайт: <https://edinayasreda.ru>

## 3. Описание жизненного цикла

### 3.1 Приобретение

ООО «СФЕРА» предоставляет пользователю на условиях «Договора об использовании Сервиса» право использования онлайн-платформы «Облачный сервис учета зеленых насаждений и элементов благоустройства», путем запуска ее функциональных возможностей.

Программа для ЭВМ «Облачный сервис учета зеленых насаждений и элементов благоустройства» расположена на облачной платформе Правообладателя в сети Интернет на странице <http://account.greenreen.ru/>

Программа для ЭВМ «Облачный сервис учета зеленых насаждений и элементов благоустройства» внесена в Реестр программ для ЭВМ, регистрационный № 2021664493.

Программа для ЭВМ «Облачный сервис учета зеленых насаждений и элементов благоустройства» распространяется в соответствии с условиями Договора. Пользователь выбирает необходимый объем и перечень услуг в порядке доступа к рабочему месту, согласовывает сроки и порядок оплаты, и оплачивает Услуги Компании в необходимом ему объеме по тарифам, указанным в разделе «Продукты», размещенным на сайте Компании по адресу:

<https://edinayasreda.ru/product/produkty/dostup-k-rabochemu-mestu/> в соответствии с Договором. Стоимость Услуг рассчитана за одно рабочее место, без учета НДС, в соответствии с применением в Компании упрощенной системы налогообложения.

### 3.2 Разработка и обновление ПО

Работа по совершенствованию ПО включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО;
- исправление выявленных в процессе эксплуатации ошибок.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию ПО используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО;
- повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования ПО.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям пользователей и корпоративных клиентов платформы;
- исключение устаревших функций.

Процесс модернизации:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения системы;
- модернизация программного обеспечения системы по заявкам заказчика;
- тестирование внесенных модификаций;
- изменение и дополнение существующей документации в соответствии с внесенными модификациями;
- выпуск новой версии ПО в открытый доступ.

Перед публикацией изменений выполняется проверка качества исходных кодов.

Проверку качества обычно осуществляет один из наиболее опытных разработчиков или непосредственно сам руководитель группы разработки ПО. В ходе проверки прежде всего контролируется соответствие внесенных изменений принятым стандартам оформления; целесообразность примененных архитектурных решений;

наличие потенциальных источников уязвимостей; достаточность, актуальность и информативность комментариев в коде.

### 3.3 Тестирование ПО

На этапе «Тестирование» выполняются следующие работы:

- определение стратегии тестирования;
- разрабатываются сценарии тестирования;
- собственно тестирование;
- исправление дефектов по результатам тестирования.

В большинстве случаев, в процесс тестирования вовлечены такие специалисты:

- Тестировщики;
- Разработчики ПО;

В рамках ручного тестирования в зависимости от задачи проверяется правильность работы вновь введенной функциональности или результат исправления ошибок. В процессе тестирования воспроизводятся типовые и граничные условия и оценивается корректность работы ПО с точки зрения решения поставленной задачи.

В случае выявления проблем в процессе тестирования тестировщики фиксируют их характер и описывают методику воспроизведения, после чего возвращают задачу на доработку. Разработчик анализирует выявленные проблемы, устраняет их причины и отправляет обновленное ПО на повторное тестирование.

Процесс, таким образом, повторяется до тех пор, пока все проблемы не будут устранены.

### 3.4 Поставка

Типовой комплект поставки продукта состоит из:

1. Руководство пользователя (<https://edinayasreda.ru/rukovodstvo-polzovatelya.pdf>).

2. Доступ к функциональным возможностям Программы для ЭВМ «Облачный сервис учета зеленых насаждений и элементов благоустройства» в соответствии с.
3. Техническая поддержка и консультирование по функциям и инструментам платформы.

### 3.5 Ввод в эксплуатацию

Пользователь располагая необходимым оборудованием и программным обеспечением (совместимая операционная система и веб-браузер), описанными в Руководстве пользователя (<https://edinayasreda.ru/rukovodstvo-polzovatelya.pdf>), проходит процедуру регистрации на платформе, после чего ему становится доступен полный функционал в соответствии с уровнем доступа. Возможно привлечение сотрудников ООО «СФЕРА» для оказания консультаций по первичной настройке.

### 3.6 Требования к уровню пользователя

Программа для ЭВМ «Облачный сервис учета зеленых насаждений и элементов благоустройства» проста и удобна в освоении и использовании. Пользователь может самостоятельно освоить принцип работы в Сервисе, ознакомившись с руководством пользователя, разделом часто задаваемых вопросов (<https://edinayasreda.ru/rukovodstvo-polzovatelya.pdf>). По мере выхода обучающих материалов и статей, они будут располагаться в том же разделе сайта. Пользователям Сервиса рекомендуется обладать следующими навыками и умениями:

- базовые навыки работы на персональном компьютере (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
- базовые навыки использования интернет-браузера (установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы веб-интерфейса);
- для уверенной работы с ПО пользователю рекомендуется связаться с техническими специалистами платформы для получения бесплатной персональной консультации с демонстрацией возможностей платформы.

В случае, если пользователи не обладают вышеуказанными навыками, техническая поддержка ООО «СФЕРА» может помочь разобраться с требуемыми для работы на платформе процедурами.

### 3.7 Эксплуатация

Эксплуатация системы выполняется в предназначенной для этого среде в соответствии с пользовательской документацией. Программное обеспечение предоставляется как сервис (SaaS), все операции выполняются ООО «СФЕРА» на своих вычислительных мощностях.

### 3.8 Техническая поддержка

Техническая поддержка и модернизация программного обеспечения Программы для ЭВМ «Облачный сервис учета зеленых насаждений и элементов благоустройства» осуществляется собственными силами ООО «СФЕРА».

ООО «СФЕРА» предоставляет техническую поддержку пользователей, фиксацию инцидентов в сервисной системе и исправление дефектов, выявленных в ходе продуктивной эксплуатации ПО, каждый день с 9:00 до 21:00 по Московскому времени, со скоростью реакции в соответствии с таблицей.

Таблица. Время ответа на обращения в техподдержку.

Канал связи	Среднее время ответа
Телефон	30 секунд
Электронная почта	10 минут
Форма обратной связи	10 минут

При этом обращения, поступившие в нерабочее время, обрабатываются на следующий день в течение 1 часа (9:00-10:00). Обращения, пропущенные по причине высокой загруженности технической поддержки, обрабатываются в тот же день по мере снижения нагрузки. По пропущенным в течение дня звонкам выполняется обратный дозвон в течение 1 часа с момента пропущенного вызова. В рабочее время возможно обращение к техническим специалистам платформы для получения наиболее полной справки по работе с платформой, а также получения персональной консультации и демонстрации возможностей платформы, которые осуществляются бесплатно всем заинтересовавшимся пользователям, независимо от того, зарегистрированы они или нет на сайте [gruffme.com](http://gruffme.com).

Способы оказания технической поддержки:

Телефоны: +7(903)4351111

E-Mail: [sfera-nov@yandex.ru](mailto:sfera-nov@yandex.ru)

Контактная и иная информация, необходимая для взаимодействия пользователей и правообладателя программного обеспечения в рамках сопровождения пользователей, опубликована также на официальном сайте производителя программного обеспечения в разделе «Контакты» на странице (<https://edinayasreda.ru/contacts/>)

## 4. Информация о персонале

### 4.1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку ПО

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку платформы, обязан обладать следующими навыками:

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;

- знание функциональных возможностей ПО и оборудования, на котором оно установлено, и особенностей работы с ними.
- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- знать свои должностные обязанности;
- в совершенстве уметь работать с платформой и знать ее функциональные возможности;
- умение чётко и грамотно излагать свои мысли
- письменный и разговорный русский язык
- прочтение корпоративной литературы компании

Для обеспечения надлежащего развития и поддержки ПО в команде разработчика присутствуют специалисты, отвечающие следующим минимальным требованиям: а) знание SQL на уровне написания простых запросов; б) знание основных принципов работы HTTP и веб-сервисов; в) опыт работы с ОС семейства Windows и Linux, знание основных команд и утилит операционных систем. В зависимости от технической необходимости поддержки проекта команда может оказывать поддержку, как круглосуточно, так и в оговоренные часы работы для каждого заказчика.

## 4.2 Персонал, обеспечивающий разработку и модернизацию программного обеспечения

Коллектив разработчиков (программисты, системные аналитики, специалисты по технической поддержке, администраторы) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

- Опыт работы в web-разработке;
- Хорошие знания JavaScript;
- Уверенные знания HTML и CSS;