

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Базы знаний «1С-Рарус:Центр онлайн-обучения»

ООО «Рарус-Софт», 2021 г

Оглавление

Оглавление	1
Термины и определения	1
Введение	1
Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения Сайта	2
Администрирование Сайта	2
Тестирование и модификация программного обеспечения, устранение сбойных ситуаций	2
Техническая поддержка пользователей Сайта	3
Проведение модернизации и совершенствования Сайта	3
Информация о пользователях	3
Основные группы пользователей	3
Покупатели	4
Персонал, обеспечивающий наполнение сайта контентом	4
Персонал, обеспечивающий техподдержку покупателей	4
Персонал, обеспечивающий разработку и модернизацию	4
Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки	4

Термины и определения

ЦП - центральный процессор.

ОЗУ - оперативное запоминающее устройство.

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Базы знаний «1С-Рарус:Центр онлайн-обучения», размещенный по адресу learn.rarus.ru (далее - Сайт). В том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Поддержание жизненного цикла Сайта осуществляется следующими сервисными процессами:

- Администрирование Сайта в процессе его эксплуатации;
- Исправление выявленных ошибок в работе Сайта;
- Консультации по вопросам использования Сайта;
- Резервное копирование Сайта;
- Разработка и установка новых версий Сайта.

Сопровождение Сайта необходимо для обеспечения:

- Отсутствия перерывов в работе посетителей Сайта по причине невозможности функционирования Сайта;
- Гарантий корректного функционирования Сайта и дальнейшего развития его функционала.

Сопровождение сайта может быть осуществлено с помощью:

- Консультирования пользователей сайта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и другим средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу пользователей;
- Консультирования менеджеров сайта по вопросам эксплуатации;
- Устранением ошибок в случае их обнаружения при работе с сайтом;
- Удаленным подключением к серверу по телекоммуникационным сетям для выявления проблемы и устранения неисправности разработчиком.

Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения Сайта

Администрирование Сайта

Администрирование Сайта выполняется командой разработки в процессе эксплуатации Сайта. Администрирование включает выполнение следующих основных действий:

1. Установка обновлений, как получаемых от разработчиков 1С-Битрикс, так и собственных;
2. Выполнение планового и внепланового резервного копирования данных;
3. Резервное копирование и восстановление данных из резервной копии осуществляется средствами операционной системы сервера, автоматически с помощью bash-скриптов.
4. Проведение диагностики Системы. При эксплуатации Системы следует проводить мониторинг таких параметров сервера, как:
 - Использование и загрузка ЦП;
 - Использование ОЗУ;
 - Использование и загрузка дисковой подсистемы;
 - Использование сетевой подсистемы.

Тестирование и модификация программного обеспечения, устранение сбойных ситуаций

Основанием для проведения тестирования или модификации ПО может являться одно из нижеследующих обстоятельств:

- Получение извещения об ошибке, диагностированной на эксплуатируемом Сайте;
- Получение заявки менеджера о доработке с целью реализации улучшенных или расширенных функциональных характеристик;
- Инициативная доработка (в рамках развития функциональных характеристик Сайта).

В случае если основанием для внесения изменений в исходный текст ПО является извещение об ошибке, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации данной ошибки. Локализация ошибки заключается в осуществлении моделирования, при котором эта ошибка устойчиво проявляет себя в заданных условиях эксплуатации.

Технологическая цепочка модификации ПО включает следующие последовательные стадии:

- Модификацию исходного текста программы;
- Выгрузку на сайт разработки;
- Модификацию настроек сайта разработки;
- Тестирование, включающей проверку заданных изменений функциональных характеристик и сохранение существующих функциональных характеристик;
- Выгрузку на боевой сайт и модификацию его настроек;
- Тестирование на боевом сайте.

Типовой технологический цикл тестирования включает в себя следующие процедуры:

- Проверяется работа функционала указанных изменений;
- Проверяется работа Сайта в целом.

Техническая поддержка пользователей Сайта

В рамках консультаций пользователей Службой технической поддержки решаются следующие вопросы:

Теоретические вопросы работы с Сайтом:

- Оказываются консультации по общему функционалу и работе Сайта;
- Производятся пояснения функционала модулей Сайта.

Ошибки Сайта:

- Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе Сайта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

Вопросы разработки:

- Пожелания на разработку дополнительного функционала, либо изменения работы определенных функций.

Проведение модернизации и совершенствования Сайта

Модернизация и доработка Сайта выполняется с целью совершенствования функциональных возможностей Сайта, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок.

Модернизация для совершенствования функций Сайта производится в соответствии с планами развития Сайта, а также внеплановыми задачами по доработке Сайта.

В рамках модернизации Сайта выполняются следующие работы:

- Прием заявок на внесение изменений и дополнений в Сайт;
- Согласование возможности, стоимости и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- Выявление ошибок в работе Сайта;
- Исправление ошибок, выявленных в работе Сайта;
- Обеспечение изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Модернизация Сайта в связи с изменением платформы 1С:Битрикс.

Информация о пользователях

Основные группы пользователей

В процессы эксплуатации Сайта вовлечены следующие группы пользователей:

1. Покупатели
 - a. Руководители учебных групп;
 - b. Студенты учебных групп;
 - c. Индивидуальные пользователи Сайта.
2. Персонал, обеспечивающий наполнение сайта контентом;
3. Персонал, обеспечивающий техподдержку покупателей;
4. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.

Покупатели

Покупатели Сайта используют сайт для удаленного обучения. Работа с Сайтом подразумевает навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя и наличие персонального компьютера с высокоскоростным интернет-соединением.

Персонал, обеспечивающий наполнение сайта контентом

Персонал, обеспечивающий наполнение сайта контентом, должен обладать следующими знаниями и навыками:

- Владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- Владение средой 1С-Битрикс;
- Знание основных особенностей организации работы Сайта.

Персонал, обеспечивающий техподдержку покупателей

Персонал, обеспечивающий техподдержку покупателей, должен обладать следующими знаниями и навыками:

- Владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- Владение средой 1С-Битрикс;
- Знание основных особенностей организации работы Сайта;
- Знание типовых проблем покупателей и их решений.

Персонал, обеспечивающий разработку и модернизацию

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию, должен обладать следующими знаниями и навыками:

- Владение персональным компьютером на уровне администратора;
- Владение средой 1С-Битрикс на уровне администратора;
- Владение программным языком PHP;
- Знание особенностей организации работы Сайта.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры службы поддержки:

Россия, г. Москва, Дмитровское ш., 9Б

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки и разработчиков:

Россия, г. Севастополь, ул. Кулакова, д. 58

Для обращений по поводу получения необходимой поддержки в целях поддержания жизненного цикла ПО следует использовать следующие способы связи:

Тел.: +7 (495) 642-78-78

E-mail: learn@rarus.ru

Почтовый адрес: 127434, г. Москва, а/я 123