1. **Программное обеспечение «Oragen» - система управления взаимоотношений с клиентами (ПО)**
2. **Описание жизненного цикла, поддержки и обслуживания программного обеспечения**

# Аннотация

1. В настоящем документе содержится описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Oragen».
2. ПО «Oragen» содержит в себе CRM и CLM системы, позволяющие совокупно выстраивать бизнес-процессы и управлять взаимоотношениями с клиентами

# 1. Термины и определения

|  |  |
| --- | --- |
| **Аудит** | Независимая оценка программных продуктов и процессов, проводимая уполномоченным лицом с целью оценить их соответствие требованиям |
| **Базовая линия** | Спецификация или продукт, которые были официально рассмотрены и согласованы с тем, чтобы впоследствии служить основой для дальнейшего развития, и которые могут быть изменены только посредством официальных и контролируемых процедур изменения |
| **Валидация** | Подтверждение (на основе представления объективных свидетельств) того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены |
| **Верификация** | Подтверждение (на основе представления объективных свидетельств) того, что заданные требования полностью выполнены |
| **Версия** | Идентифицированный экземпляр составной части или программного продукта |
| **Жизненный цикл** | Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения |
| **Мониторинг** | Текущий контроль состояния деятельности поставщика и результатов этой деятельности, проводимый приобретающей или третьей стороной |
| **Отказоустойчивость** | Свойство системы сохранять свою работоспособность после отказа одной или нескольких её составных частей. |
| **Пользователь** | Лицо или группа лиц, извлекающих пользу из системы в процессе ее применения |
| **Правообладатель** | Лицо или организация, имеющие право, долю, требование или интерес в системе или в обладании ее характеристиками, удовлетворяющими ее потребности и ожидания |
| **Программная составная часть** | Исходный код, объектный код, контрольный код, контрольные данные или совокупность этих составных частей |
| **Программный продукт** | Совокупность компьютерных программ, процедур и, возможно, связанных с ними документации и данных |
| **Проект** | Попытка действий с определенными начальными и конечными сроками, предпринимаемая для создания продукта или услуги в соответствии с заданными ресурсами и требованиями |

# 2. Общие сведения

* 1. **Назначение ПО**
  2. ПО «Oragen» - это информационная система, позволяющие совместно выстраивать бизнес-процессы и управлять взаимоотношениями с клиентами.
  3. Сотрудничает с медицинскими, коммерческими и общественными учреждениями, что обеспечивает высокое качество проводимых активностей.
  4. Сервис пользуется спросом у FMCG-компаний. Использование ПО осуществляется в течение всего календарного года с целью выстраивания бизнес-процессов компании и регулировки взаимоотношения между компанией и клиентом.
  5. FMCG-компании инициируют регулярные активности в формате проведения встреч с контактными лицами и посещения организаций. Активности могут быть как очными, так и дистанционными.
  6. По итогу проведённой активности собирается отчётная информация, которую используют для улучшения маркетинговых метрик, взаимоотношения с клиентами, качества продукции и пр.
  7. Программное обеспечение включает в себя несколько интерфейсов доступа с различными правами использования.

**Сведения о правообладателе программного обеспечения**

Полное наименование организации:

Общество с ограниченной ответственностью «МЕДГУРУ»

Сокращение наименование:

ООО «МЕДГУРУ»

Наименование на английском:

OOO «MEDGURU»

Дата создания организации:

23.05.2018

Учредители:

Третьяков Ярослав Олегович

Место нахождения организации:

123060, город Москва, ул. Маршала Рыбалко, д. 2 к. 6, помещ. I комната 5 офис 722

Режим и график работы организации:

10:00 – 19:00

Контактный телефон организации:

+7 (495) 445 45 10

Адрес электронной почты:

manager@medguru.studio

# 3. Процессы жизненного цикла

1. **3.1 Стадии жизненного цикла**
2. **а) Стадия подготовки**

* **Идея** - Данный этап включает в себя сбор и анализ требований, разработку возможных решений и оценку их реализуемости, предварительный расчет затрат на реализацию решений и оценку их полезности с учетом целей правообладателя, оценку рисков.
* **Бизнес требования** -содержат указания на проблемы и потребности, схемы бизнес-процессов, которые необходимы в том числе для того, чтобы учесть все ветки процесса. Данный этап включает в себя определение заинтересованных в проекте сторон, которые могут повлиять на проект; выявление потенциальных сложностей, которые могут прервать проект или снизить успешность проекта; выделение ключевых лиц, которые должны быть информированы о ходе проекта, определение группы лиц, которые должны быть вовлечены на каждом этапе проекта, оценку средств,правил и принципов коммуникации на протяжении всего проекта.
* **Дизайн** - после формирования требований задача передается на проработку дизайнеру, который занимается проектированием.
* **Согласование системных/функциональных требований** - при получении дизайна и его базового описания формируются функциональные требования, содержащие конкретику - описание элементов дизайна, пользовательского взаимодействия и т.д. На данном этапе анализируются особенности планируемого применения разрабатываемой системы для задания системных требований. Системные требования расставляются по приоритетам, утверждаются и фиксируются в базовой линии.
* **Формирование задач и установка приоритета** - на данном этапе по результатам разработки и согласования дизайна, системных и функциональных требований осуществляется постановка задач группам разработчиков.

1. **b) Стадия разработки**
2. В ходе выполнения стадии проектируется архитектура программного обеспечения и его элементов. При реализации программного обеспечения производятся, комплексируются, испытываются и оцениваются технические и программные средства и интерфейсы, определяются требования к средствам производства, обучения и поддержки, разрабатывается документация. Стадия завершается готовностью программного продукта (прототипа) к предварительным испытаниям. Результатом стадии разработки является программный продукт (или прототип), готовый к предварительным испытаниям, вместе с технической документацией, а также требования, решения, оценки и прочие аналитические данные, предназначенные для использования на последующих стадиях.
3. **с) Стадия ввода в действие**
4. Стадия ввода в действие заключается в изготовлении, сборке, комплексировании и проведении испытаний программного обеспечения, разработанного на предыдущем этапе. Стадия может включать в себя процессы улучшения программного продукта и делится на 2 этапа:

* **Предварительные испытания** - проверяется работоспособность и соответствие техническому заданию, устраняются выявленные неисправности и недостатки. После этого программный продукт передается в опытную эксплуатацию.
* **Опытная эксплуатация** - работа с программным продуктом по назначению, собираются статистические данные о характеристиках и результатах функционирования. При необходимости осуществляется доработка программного продукта.

1. **d) Стадия внедрения**
2. Стадия включает в себя процессы, относящиеся к использованию программного обеспечения в целях, отвечающих предназначению. Совместно с использованием программного обеспечения осуществляется контроль характеристик, а также сбор и анализ данных об отклонениях, недостатках и отказах.

# 

# 4. Реализация эксплуатационных требований

* 1. **4.1. Спецификация решения по реализации отказоустойчивости**

Отказоустойчивость сервиса обеспечивается разворачиванием нескольких экземпляров продукта на виртуальных машинах контура. Управление разворачиванием и поддержкой экземпляров в рабочем состоянии осуществляется стандартными средствами кластера.

Отказоустойчивость базы данных обеспечивается кластерным решением с классическим методом перехода на резерв в ручном режиме.

* 1. **4.2. Реализация требований по резервному копированию, архивации и восстановлению**

Резервное копирование на контуре разработки и контурах функционального тестирования не предполагается.

Резервное копирование данных для БД промышленного контура выполняется периодически по расписанию в автоматическом режиме. Выполнять резервное копирование необходимо еженедельно в 00:00 по московскому времени.

Раздел для бэкапа размещается на виртуальной машине, выделенной исключительно для бэкапа.

* 1. **4.3. Реализация требований к режиму сопровождения**

Для промышленного контура: 24/7/365 (24 часа в сутки, 7 дней в неделю, круглый год)

Для контуров функционального тестирования: 5/2 (8 часов в сутки, 5 рабочих дней в неделю, в соответствии с производственным календарём)

* 1. **4.3.1 Процесс аудита сервиса**
  2. Периодически с целью улучшения качества работы web-сервиса проводится аудит:
  3. − разрабатывается и осуществляется стратегия аудита;
  4. − согласно стратегии аудита определяется соответствие отобранных рабочих
  5. программных продуктов и (или) услуг или процессов требованиям, планам и
  6. соглашениям;
  7. − аудиты проводятся квалифицированными специалистами отдела тестирования;
  8. − проблемы, выявленные в процессе аудита, идентифицируются, доводятся до
  9. сведения ответственных за корректирующие действия и затем решаются.
  10. **4.3.2 Процесс решения проблем web-сервиса**
  11. − разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
  12. − проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
  13. − проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
  14. − выполняется решение проблем;
  15. − проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
  16. − известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.
  17. **4.3.3 Процесс решения проблем приложений для мобильных устройств**
  18. − разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
  19. − проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
  20. − проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
  21. − выполняется решение проблем;
  22. − проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
  23. − известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.
  24. **4.4. Минимальная требуемая квалификация для использования ПО**
  25. − базовые навыки работы на персональном компьютере с современными офисными приложениями и операционной системой (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
  26. − базовые навыки использования интернет-браузера (установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы веб-интерфейса).
  27. **4.5. Персонал, задействованный в жизненном цикле ПО**
  28. **Разработка:**
  29. - Руководитель группы разработки (1 сотрудник) – принимает участие в качестве
  30. руководителя команды продукта во всех стадиях жизненного цикла в процессах
  31. анализа требований, разработки архитектурных решений, разработки планов и
  32. программ, реализации программного продукта, выпуска версий, тестирования,
  33. применения и сопровождения программных средств.
  34. - Разработчик (4 сотрудника) – принимает участие во всех стадиях жизненного
  35. цикла в процессах реализации программного продукта, выпуска версий,
  36. тестирования и сопровождения программных средств.
  37. -Тестировщик (1 сотрудник) – принимает участие в тестировании и сопровождении программных средств
  38. - Дизайнер (1 сотрудник) – принимает участие в разработке дизайна
  39. проекта и стратегии проекта в соответствии с должностной инструкцией.

1. **Техническая поддержка:**
   1. - Руководитель группы разработки (1 сотрудник) – принимает участие в качестве
   2. руководителя команды продукта во всех стадиях жизненного цикла в процессах
   3. анализа требований, разработки архитектурных решений, разработки планов и
   4. программ, реализации программного продукта, выпуска версий, тестирования,
   5. применения и сопровождения программных средств.
   6. - Разработчик (4 сотрудника) – принимает участие во всех стадиях жизненного
   7. цикла в процессах реализации программного продукта, выпуска версий,
   8. тестирования и сопровождения программных средств.
   9. -Тестировщик (1 сотрудник) – принимает участие в тестировании и сопровождении программных средств
   10. **4.6. Способы оказания технической поддержки**
   11. По телефону: +7 495 445 45 10
   12. По электронной почте: support@medguru.studio