



Compo B2B Platform
Поддержание жизненного цикла ПО

Введение	3
О платформе Compo B2B platform	3
Информация о процессе разработки и сопровождения	4
Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	5
Порядок устранения неисправностей программного обеспечения	6
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения	7

Введение

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения (приложения), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Программное обеспечение Compo B2B platform было разработано в соответствии с потребностями средних и крупных торгово-производственных компаний Российской Федерации для обслуживания клиентов и оптимизации внутренних бизнес-процессов.

Программный продукт, устанавливаемый на серверы или в облако, дает возможность организовать полноценное online-обслуживание клиентов и сотрудников компании, в рамках которого, пользователи могут выполнять такие операции как:

- поиск и подбор товара на складах нужного региона
- расчет конечных цен исходя из контрактов
- просмотр остатков на складах интересующего региона
- резервирование товара и отгрузка
- обмен документами
- ведение мастер-данных о номенклатуре, контрактах, ценах, остатках
- интеграционное взаимодействие между внешними и внутренними системами предприятий

О платформе Compo B2B platform

Комплексное решение для автоматизации процессов электронной коммерции, включающая следующие модули:

- E-commerce
- PIM/DAM
- MDM
- Интеграции
- AP
- ЛК поставщиков
- Поиск Elastic Search

Информация о процессе разработки и сопровождения

Программное обеспечение Compro B2B platform разрабатывается российской компанией ООО «Компо софт» по адресу: Москва, ул. Бауманская 6с2, офис 802, БЦ "Виктория Плаза"

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация компонентов платформы «Compro B2B platform» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Компо софт» в количестве 9 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

Сопровождение Compro B2B platform осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения – ООО «Компо софт» .

Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;
- консультирование по работе в ПО.
- доработки и кастомизация ядра платформы в рамках конкретных проектов

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по адресу info@compro.ru или на персональную почту менеджера проекта, который выделяется на каждого Заказчика. Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 10:00 до 18:00 по московскому времени.

Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Compo B2B platform осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком на серверах или средах предоставленных Заказчиком.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг конечным клиентам организации Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы) и обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития ее функциональности.

Сопровождение системы также включает в себя проведение модернизаций системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе.

Модернизация системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

Порядок устранения неисправностей программного обеспечения

Штатный порядок работы Compro B2B platform определяется эксплуатационной документацией.

В случае обнаружения ошибок в работе Compro B2B platform, описанному в документации, Заказчик должен направить заявку согласно договору поддержки сотрудниками ООО «Компо софт» по каналам предусмотренным договором поддержки, например по email, телефону или в рабочем чате.

Сотрудники ООО «Компо софт», задействованные в проекте проверяют наличие ошибки и рекомендаций по ее устранению в базе знаний.

В случае, если в базе знаний обнаружить описание ошибки не удастся, сотрудники ООО «Компо софт», задействованные в проекте, пытаются воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде.

После подтверждения найденной ошибки менеджер проекта передает разработчикам задание на устранение обнаруженной ошибки.

После устранения неисправности разработчики выпускают обновление к текущей версии Compro B2B platform или проекту на ее основе и оповещают об этом заказчика по каналам предусмотренным договором поддержки.

Заказчик в тестовой среде проверяет функционал и утверждает релиз (обновление текущей версии Compro B2B platform на среде продуктива) с исправлением. Разработчики и администраторы ООО «Компо софт» выполняют релиз и перезапускают обновленные компоненты Compro B2B platform на сервере с помощью автоматизированных инструментов системы доставки обновлений.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

Персонал Заказчика, который работает с поставляемым программным обеспечением должен обладать навыками работы в браузере и знаниями базовых бизнес-процессов, по которым проходит конечный клиент организации Заказчика.

В состав персонала, необходимого для обеспечения эксплуатации, должны входить:

- инженер отдела сопровождения программного обеспечения;
- администратор ОС.

В состав персонала, необходимого для поддержания Системы в функциональном состоянии, должны входить:

- менеджер проекта
- бизнес-аналитик
- администратор баз данных
- технический писатель

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач. В системе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли.

Поддержка и администрирование системы могут осуществляться как непосредственно сотрудниками Заказчика, так и согласно договору поддержки сотрудниками ООО «Компо софт» совместно с профильными подразделениями Заказчика.

ООО «Компо софт» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

1. Технический директор – 1 чел. (Java, Spring, Angular, TypeScript, PostgreSQL, Agile, CI/CD, Git, Методика управления разработкой, стратегическое технологическое позиционирование продукта)
2. Ведущий разработчик программного обеспечения – 3 чел. (Java, Spring, Angular, TypeScript, PostgreSQL, Agile, CI/CD, Git)
3. Старший разработчик программного обеспечения – 2 чел. (Java, Spring, Angular, TypeScript, PostgreSQL, CI/CD, Git)
4. Разработчик программного обеспечения – 5 чел. (Java, Spring, Angular, TypeScript, PostgreSQL, Git)
5. Бизнес аналитик – 2 чел. (Анализ бизнес-процессов, Agile, Сбор и анализ требований, Отчеты и графики, Корректировка ТЗ)
6. Тестировщик программного обеспечения – 1 чел. (Selenium, Cypress, E2E)
7. Руководитель проектов – 3 чел. (Сбор и анализ требований, Учет затраченного времени, коммуникации с заказчиком, Постановка и контроль выполнения задач)
8. Технический писатель – 1 чел. (Составление ТЗ на основе НФТ и ФТ, анализ требований)

Таким образом, специалисты ООО «Компо софт» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.