

Neoflex Product Catalog. Описание жизненного цикла продукта



Содержание

СОДЕРЖАНИЕ	2
1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
2 ЭТАПЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКТА	4
2.1 Разработка	4
2.2 Тестирование	4
2.3 Обработка ошибок и дефектов	4
2.4 Сопровождение	5
2.4.1 Выполнение работ в соответствии с гарантийными обязательствами	5
2.4.2 Пост-гарантийное обслуживание	5
2.5 Документирование	5
3 ПЕРСОНАЛ	6
3.1 Персонал, обеспечивающий поддержку жизненного цикла	6
3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку	6

1 Общие сведения

Система Neoflex Product Catalog— продукт компании АО «Неофлекс Консалтинг».

Предназначена для автоматизации процесса создания комплексных решений и продуктовых линеек для финансовых и иных организаций, а также для хранения и отображения продуктов и их взаимосвязи с другими объектами (другими продуктами, шаблонами документов, маршрутами согласования).

В документе описываются процессы жизненного цикла системы:

- Разработка
- Тестирование
- Порядок обработки ошибок и дефектов
- Поддержка версий и доработка
- Сопровождение и устранение неисправностей

Также документ содержит сведения о персонале, который поддерживает жизненный цикл продукта. Документ предназначен для администраторов, служб поддержки, команды разработки и руководителей, принимающих решение об использовании системы.

2 Этапы жизненного цикла продукта

Этапы развития программного продукта Neoflex Product Catalog определяются требованиями проектов, в рамках которых реализуется и используется указанный продукт, а также зарегистрированными инцидентами в рамках процесса сопровождения клиентов.

Существует два подхода работы:

- представленный продукт не требует доработок, тогда в рамках проекта выполняются только работы по сопровождению и обработке возникающих ошибок и дефектов.
- заказчик направляет запрос на изменение функциональности продукта. В этом случае работа начинается с этапа разработки.

Работы в рамках цикла выполняются в следующей последовательности:

2.1 Разработка

Продукт представляет собой комплексное решение. Список компонентов, входящих в его состав, зависит от потребностей конкретного заказчика.

Поэтому продукт рассматривается как проект. Для каждого заказчика проект уникален, однако у всех проектов есть общая базовая функциональность.

2.2 Тестирование

Тестирование является неотъемлемой частью жизненного цикла продукта. Объем тестирования зависит от целей:

- Подготовка к новому релизу: комплексная оценка соответствия продукта и его компонент функциональным и нефункциональным требованиям.
- Внедрение: проводится на согласованном с заказчиком оборудовании на этапе ввода продукта в эксплуатацию.
- Гарантийное и пост-гарантийное обслуживание: в рамках оказания заказчику услуг по технической поддержке и сопровождению продукта.

Результаты тестирования релизов хранятся в корпоративных системах производителя. Результаты внедрения и(или) обслуживания хранятся у производителя и, в случае необходимости, у заказчика.

2.3 Обработка ошибок и дефектов

Ошибки и дефекты могут поступать как в процессе тестирования продукта, так и при эксплуатации. Все заявки на устранение недостатков фиксируются в системе отслеживания ошибок в виде задачи, которая связывается с версией продукта и(или) компонента, в котором выявлен недостаток. При заполнении задачи оценивается:

- Тип проблемы (ошибка, дефект, доработка и т.п.)
- Критичность исправления
- Влияет ли выявленная ошибка на другие компоненты, продукт в целом.

В модели разработки продукта каждая ошибка или дефект воспринимается как новая функциональность. Это означает, что технологический процесс устранения ошибки или дефекта ничем не отличается от процесса разработки новой функции.

2.4 Сопровождение

2.4.1 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ В СООТВЕТСТВИИ С ГАРАНТИЙНЫМИ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАМИ

В течение гарантийного срока эксплуатации продукта могут выполняться работы по устранению недостатков, выявленных при эксплуатации, а также вноситься изменения в документацию. Сроки и объемы таких работ определяются коммерческим договором индивидуально для каждого заказчика.

2.4.2 ПОСТ-ГАРАНТИЙНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

В случае, когда окончился гарантийный срок технической поддержки, устранение неисправностей, консультирование и прочие виды работ (доработка, модернизация) выполняются в рамках дополнительных договоров на платной основе.

В случае, если для продукта выходит критическое обновление, то консультация по использованию/внедрению такого изменения может оказываться на безвозмездной основе (бесплатно). Условия оказания такой помощи оговариваются договорами поставки и/или лицензионными соглашениями с заказчиками.

Вопросы, на которые не распространяются услуги по технической поддержке, могут решаться в рамках оказания дополнительных услуг, регулируемых отдельными договорами.

Обращение в техническую поддержку осуществляется:

- Через сайт: <https://support.neoflex.ru>
- Через электронную почту: support@neoflex.ru

- По телефону: 8-800-100-77-28
-

2.5 Документирование

В процессе разработки продукта готовится техническая документация. Комплект документов и их состав зависит от проекта. В случае выпуска новой версии продукта актуализируется руководство пользователя.

3 Персонал

3.1 Персонал, обеспечивающий поддержку жизненного цикла

За разработку и выпуск новых версий продукта отвечает команда разработки, в которую входят разработчики, тестировщики и иные специалисты. Персонал, участвующий в разработке, обладает навыками работы и эксплуатации продукта, хорошо разбирается в предметной области и постоянно повышает свою квалификацию.

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку

Служба технической поддержки формируется в случае проектной необходимости. В ее состав могут входить как специалисты производителя, так и специалисты заказчика. Объем и состав услуг по сопровождению продукта зависит от потребностей заказчика.