

«Broker Portal»

**Документация, содержащая описание процессов,  
обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение  
неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО и совершенствование  
ПО**

на 5 листах

## Оглавление

Введение.....	2
1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Системы..	2
2. Требования к серверной инфраструктуре .....	2
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения .....	3
4. Совершенствование программного обеспечения .....	3
5. Информация о персонале .....	4

## **Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Broker Portal» (далее — «Система»), в том числе процессы устранения неисправностей и совершенствования Системы, а также содержит информацию, необходимую для её эксплуатации. Настоящий документ также содержит требования к серверной инфраструктуре Системы.

### **1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Системы**

Поддержание жизненного цикла Системы обеспечивается за счет обслуживания программного обеспечения после его передачи Заказчику, в том числе в форме:

- устранения неисправностей, выявленных Заказчиком в ходе эксплуатации Системы;
- проведения плановой модернизации Системы в соответствии с запланированными изменениями и улучшениями;
- проведения внеплановой модернизации Системы в соответствии с предложениями Заказчика на условиях, определенных до начала работ по модернизации.

Обслуживание Системы также включает в себя техническую поддержку – консультацию по вопросам эксплуатации Системы (в том числе, предоставление пользовательской документации по эксплуатации Системы).

### **2. Требования к серверной инфраструктуре**

Для функционирования Системы необходима серверная инфраструктура, соответствующая следующим минимальным требованиям:

- 1) Compute Cloud = CPU - 2 Cores  
RAM - 32 GB  
HDD – 100 GB
- 2) PostgreSQL = CPU - 12 Cores  
RAM - 16 Gb  
HDD - 100 Gb

### **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены следующим способом (в зависимости от характеристик неисправности):

- массовое автоматическое обновление компонентов программного обеспечения;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя посредством электронной почты [helpdesk@itcontact.ru](mailto:helpdesk@itcontact.ru) или по телефону службы технической поддержки +7(812)627-68-62.

### **4. Совершенствование программного обеспечения**

Ключевыми направлениями развития и модернизации Системы являются:

- багфиксинг (исправление неисправностей);
- обновление интерфейса, повышение эргономичности и удобства для конечных пользователей;
- оптимизация работы Системы;
- добавление новых функций.

Для совершенствования Системы, помимо запланированных изменений и улучшений, связанных с обновлением функциональных возможностей и интерфейсов Системы и устранением неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы, используются предложения пользователей, эксплуатирующих Систему.

Любой пользователь, эксплуатирующий Систему, может внести своё предложение по усовершенствованию какой-либо функциональной возможности Системы или сообщить о какой-либо неисправности Системы путем направления запроса с описанием сути своего предложения или выявленной неисправности в службу технической поддержки по адресу электронной почты [helpdesk@itcontact.ru](mailto:helpdesk@itcontact.ru) или по телефону службы технической поддержки +7(812)627-68-62. Каждый запрос или обращение пользователя Системы фиксируется службой технической поддержки с присвоением ему регистрационного номера.

Рекомендованная входящая/исходящая скорость соединения – от 1 Мбит/с. Доступ к Системе осуществляется через браузер.

## 5. Информация о персонале

Для технической поддержки и совершенствования Системы требуется следующий набор специалистов:

- 1) Typescript разработчик;
- 2) 2 разработчика senior backend .NET;
- 3) 2 разработчика middle backend .NET;
- 4) 1 разработчик senior frontend reactJS;
- 5) 2 разработчика middle frontend reactJS;
- 6) 1 разработчик junior frontend reactJS;
- 7) 2 ручных тестировщика middle;
- 8) 1 специалист по автоматизированному тестированию;
- 9) 1 бизнес-аналитик middle;
- 10) 1 системный аналитик senior;
- 11) служба технической поддержки пользователей в составе 20 человек.

Для осуществления технической поддержки необходимо 20 специалистов. При увеличении количества клиентов/пользователей Системы может потребоваться увеличить количество специалистов технической поддержки.

Подключенное решение в рамках процесса гарантийного обслуживания полностью поддерживается командой модернизации и технической поддержки.

Внештатные сотрудники для осуществления модернизации, технической поддержки, гарантийного обслуживания не требуются.

Для реализации отдельных задач по развитию функционала Системы потенциально может потребоваться привлечение дополнительных специалистов – в зависимости от масштабности требуемых изменений и доработок.

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и развитие Системы:

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системой.

Требования к специалистам, обеспечивающим работу серверной части:

- знание функциональных возможностей Системы;

- знание языка программирования .NET.

Требования к специалистам, обеспечивающим работу клиентской части:

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание языка программирования reactJS.