

H	F	Labs
---	---	------

«Маркетинговый комбайн»

Описание процессов жизненного цикла

Оглавление

1 Процесс заказа.....	4
2 Процесс поставки	5
3 Процесс проектирования и разработки	6
4 Процесс тестирования и отладки.....	7
5 Процесс эксплуатации и сопровождения	8
6 Требования к персоналу.....	9

Документ описывает процессы жизненного цикла «Маркетинговый комбайн» в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-99 (Процессы жизненного цикла программных средств).

В соответствии со стандартом выделяются следующие основные процессы жизненного цикла:

1. Заказ
2. Поставка
3. Проектирование и разработка
4. Тестирование и отладка
5. Эксплуатация и сопровождение

Именно эти процессы и рассмотрены в настоящем документе.

1 Процесс заказа

Заказчик формулирует задачи, которые хочет решить с помощью «Маркетингового комбайна». Исполнитель консультирует, как «Маркетинговый комбайн» может помочь в решении этих задач.

Заказчик знакомится с требованиями к программно-аппаратной платформе и описанием функций «Маркетингового комбайна».

Заказчик и Исполнитель согласуют условия договора и заключают договор.

2 Процесс поставки

Заказчик выделяет ответственного сотрудника – администратора «Маркетингового комбайна».

Исполнитель направляет Заказчику описание системы и требования к программно-аппаратной платформе. Все документы и ПО передаются в электронном виде.

Заказчик готовит программно-аппаратную платформу для установки «Маркетингового комбайна».

Исполнитель устанавливает «Маркетинговый комбайн» на серверах заказчика согласно инструкции по развертыванию. Исполнитель проводит обучение администратора Заказчика по работе с «Маркетинговым комбайном» и дальнейшему мониторингу работоспособности системы.

3 Процесс проектирования и разработки

Заказчик сообщает Исполнителю о возможностях, которые он хотел бы видеть в «Маркетинговом комбайне».

Исполнитель оценивает, можно ли реализовать задачи имеющимся набором сервисов или необходима доработка (если доработка возможна — то когда) и сообщает Заказчику. Заказчик и Исполнитель согласуют условия договора и заключают договор на доработку «Маркетингового комбайна».

Исполнитель дорабатывает «Маркетинговый комбайн» и добавляет в него новые возможности. Исполнитель проводит тестирование нового функционала и готовит к поставке заказчику новую версию продукта

Проектирование и разработка «Маркетингового комбайна» включает следующие процессы:

- разработка требований;
- проектирование программной архитектуры на доработку, а также разработка решений по построению необходимых компонент программы;
- разработка исходного кода и сохранение доработки в систему контроля версий;
- сборка новой версии «Маркетингового комбайна» из системы контроля версий;
- поиск и устранение уязвимостей;
- разработка документации.

Результатами этапа проектирования и разработки являются:

- Новая версия «Маркетингового комбайна» в виде собранного дистрибутива.
- Документация с описанием доработанного функционала.

4 Процесс тестирования и отладки

Проведение тестирования является обязательным перед передачей новой версии «Маркетингового комбайна» Заказчику. Тестирование проводится лицами, ответственными за проведение тестирования программной продукции. Для тестирования и отладки программной продукции в HFLabs собирается стенд, выдается задание на тестирование. По результатам тестирования осуществляется устранение ошибок и осуществляется (при необходимости) доработка программного обеспечения. При тестировании и отладке программного обеспечения осуществляется:

1. сборка дистрибутивов программного обеспечения;
2. проведение тестирования программного обеспечения;
3. устранение выявленных недостатков программного обеспечения;
4. добавление в репозиторий эталонных версий дистрибутивов программного обеспечения
5. корректировка программной документации, выпуск инструкции по обновлению и заметок к релизу.

По итогам тестирования и отладки сотрудник, ответственный за выпуск новой версии «Маркетингового комбайна», передает сотрудникам сопровождения протестированную новую версию продукта, инструкцию по обновлению и заметки к релизу с описанием доработок.

5 Процесс эксплуатации и сопровождения

По готовности новой версии Исполнитель направляет Заказчику заметки к релизу и дистрибутив с обновленным программным обеспечением «Маркетинговый комбайн». Исходные коды заказчику не передаются.

Заказчик устанавливает обновление по инструкции.

Заказчик проводит или не проводит эксплуатационное тестирование новых версий «Маркетингового комбайна» по своему усмотрению.

Если у Заказчика возникают вопросы или проблемы при эксплуатации «Маркетингового комбайна», он направляет запрос в техническую поддержку Исполнителя. Для каждого Заказчика Исполнитель выдает почтовый алиас, в который включает специалистов поддержки «Маркетингового комбайна». Заказчик пишет обращения на присвоенный почтовый алиас.

Исполнитель консультирует Заказчика – отвечает на вопросы и предлагает решение проблем.

В случае возникновения неисправностей в «Маркетинговом комбайне», либо необходимости в доработке, Заказчик направляет Исполнителю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента – произошедший сбой в «Маркетинговом комбайне» у одного пользователя у Заказчика;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности «Маркетингового комбайна»;
- запрос на консультацию – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программы.

В рамках сопровождения «Маркетингового комбайна» Исполнитель оказывает Заказчику следующие услуги:

- консультации по установке обновлений;
- консультации по устранению проблем в случае некорректной установки обновления;
- консультации по работе функционала «Маркетингового комбайна»;
- консультации по эксплуатации;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы «Маркетингового комбайна».

Если по мнению Исполнителя причиной проблемы Заказчика является баг в «Маркетинговом комбайне», Исполнитель может запланировать исправление бага в очередной версии продукта

Исполнитель уведомляет Заказчика о сроках исправления, модифицирует «Маркетинговый комбайн» и передает Заказчику версию с исправлением.

6 Требования к персоналу

Разработчик «Маркетингового комбайна» должен:

- иметь навыки программирования на языке Java в объеме Oracle Certified Associate;
- иметь навыки работы в системе хранения версий программного обеспечения – git, mercurial;
- иметь навыки работы с ОС семейства Linux на уровне уверенного пользователя командной строки.
- иметь навыки работы с SQL-запросами и регулярными выражениями.

Тестировщик «Маркетингового комбайна» должен:

- иметь опыт написания тестов с применением тест-дизайна и классов эквивалентности;
- иметь опыт диагностики проблем по логам приложения и БД и воспроизведению багов;
- иметь опыт тестирования API и производительности (jmeter или аналоги);
- иметь навыки работы с ОС семейства Linux на уровне уверенного пользователя командной строки.

Аналитик «Маркетингового комбайна» должен:

- иметь опыт сбора и анализа бизнес-требования заказчика;
- иметь навыки деловой переписки;
- иметь навыки описания требований к клиент-серверным приложениям;
- иметь навыки работы с SQL-запросами в многомиллионных базах.

Сотрудник технической поддержки «Маркетингового комбайна» должен:

- иметь навыки работы с ОС семейства Linux на уровне уверенного пользователя командной строки;
- иметь опыт диагностики проблем по логам приложения и БД;
- изучить описание системы «Маркетингового комбайна»;
- изучить руководство по развертыванию «Маркетингового комбайна»;
- изучить руководство администратора «Маркетингового комбайна»;
- изучить руководство по сопровождению и мониторингу «Маркетингового комбайна»;

Фактические адреса размещения:

- инфраструктуры разработки: город Москва, Турчанинов переулок, дом 6 стр 2;
- разработчиков, аналитиков, тестировщиков: город Москва, Турчанинов переулок, дом 6 стр 2;
- службы поддержки: город Москва, Турчанинов переулок, дом 6 стр 2.
-