

Проектирование.

На первоначальном этапе проводится предпроектное обследование, включающее в себя:

- анализ документации систем интеграции (СУЗ, ГИС МТ, Национальный каталог, ЭДО, GS1),
- определение ключевых бизнес-целей,
- определение минимальной функциональной базы продукта,
- определение сроков, трудозатрат, необходимых ресурсов,
- анализ предметной области,
- выработка вариантов целевой архитектуры автоматизированной системы,
- оценка рисков.

Каждая задача подробно описывается и декомпозируется на подзадачи. Для задач или подзадач, относящихся к разработке визуальной части системы, готовится дизайн. Делается предварительная оценка сложности задач, рассматриваются разные варианты выполнения задач, определяются приоритеты.

Разработка ПО.

Для реализации задач используются средства групповой разработки, предназначенные для параллельной работы разработчиков и внесения изменений в код системы. Это позволяет эффективно организовать одновременную работу над проектом нескольких разработчиков, поддерживая разделение работы по частям системы (например, визуальная и серверная части).

В релиз входят все завершённые и протестированные задачи за предварительно оговоренный интервал времени, перед выпуском релиза увеличивается номер версии проекта.

В разработке задействованы 4 специалиста (1 ведущий разработчик, 1 проектный менеджер, 2 разработчика).

Разработка осуществляется по адресу: 123022, г. Москва, ул. 2-я Звенигородская, д. 13, стр. 42, этаж 10, помещение I, комнаты 12-20.

Тестирование.

Тестирование происходит в несколько этапов:

1. Тестирование частей системы, производимое разработчиком после завершения разработки по каждой задаче, проверяется только функционал разработанной задачи.
2. Функциональное тестирование на основе позитивных и негативных сценариев
3. Интеграционное тестирование релиза
4. Нагрузочное тестирование компонентов работающих с большим объемом данных

Приобретение.

Приобретение программного продукта возможно на сайте <https://getmark.ru>. При приобретении любого тарифа требуется заключать договор.

Поставка.

Тиражирование программного продукта ведется в виде предоставления доступа к веб-сайту и мобильному приложению доступному для скачивания из магазинов приложений:

- Подключение одной организации к системе;
- Доступ к веб-приложению;
- Доступ к мобильным приложениям.

Эксплуатация.

Система должна эксплуатироваться в установленной для нее эксплуатационной среде в соответствии с документацией пользователя, размещенной на сайте <https://getmark.ru/baza-znaniy>.

Документирование.

Составляется документация методов серверной части системы.
Составляются сценарии использования пользовательских интерфейсов.
Составляется база знаний для системы и интеграций с системой.

Обучение и квалификация персонала.

С целью повышения уровня теоретических знаний, совершенствования практических навыков и умений сотрудников организации проводится регулярное повышение квалификации сотрудников.

Доработка.

Доработки производятся по следующему алгоритму:

1. Персонал сопровождения должен провести анализ и сформировать задачи описывающие необходимые изменения и какие части системы они затрагивают.
2. Персонал сопровождения должен использовать процесс разработки для реализации изменений. Процесс разработки должен быть дополнен следующим образом:
 - должны быть установлены и документально оформлены критерии оценки результатов доработки;
 - должен быть составлен список измененных и неизмененных объектов (программных модулей и компонентов) системы.

Сопровождение ПО осуществляется 2 специалистами (1 руководитель технической поддержки, 1 сотрудник технической поддержки).

Средства коммуникации со службой поддержки:

- 1) заявки принимаются по адресу электронной почты: help@getmark.ru
- 2) заявки принимаются по телефонам: 8 800 550 22 79 доб. 2, 8 495 550 22 79 доб. 2

Режим работы:

9-00 - 18-00 - пн-пт - звонки.

круглосуточно – электронная почта.

Адрес местонахождения службы поддержки: 123022, г. Москва, ул. 2-я Звенигородская, д. 13, стр. 42, этаж 10, помещение I, комнаты 12-20.

Совершенствование ПО.

Процесс усовершенствования подразумевает собой:

- оценку текущего состояния компонента или сценария использования системы;
- сбор обратной связи от пользователей системы;
- поиск возможных вариантов упрощения, ускорения или добавления функционала;
- заведение и реализацию задач на основе полученных вариантов изменения функционала

Устранение сбойных ситуаций.

Процесс устранения сбойных ситуаций подразумевает собой:

- сбор и анализ обращений персоналом сопровождения;
- мониторинг показателей системы на предмет неисправностей для локализации проблем;
- определение критичности сбоя (процент затронутых пользователей, важность функционала, влияние на защиту и безопасность)
- оценку сбоя (по стоимости, времени, количеству затронутых частей системы)
- поиск возможных вариантов устранения сбоя;
- заведение и реализацию задач на основе полученных вариантов устранения сбоя;
- уведомление затронутых пользователей системы об устранении сбоя.