

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы управления мобильными со- трудниками «Мобифорс 2.0»

1. Назначение документа

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

2. Общие положения

В данном документе рассматриваются четыре основных процесса, которые призваны обеспечить работоспособность сервиса и его непрерывное развитие:

- Управление инцидентами
- Управление проблемами
- Планирование мощностей
- Процесс запуска новых сервисов

3. Управление инцидентами

Процесс предназначен для управления жизненным циклом всех инцидентов и ориентирован на скорейшее восстановление качества ИТ-услуги для пользователей. Цели процесса:

- Восстановление работы услуги;
- Контроль процесса восстановления услуги;
- Ведение статистики и последующего анализа;
- Синхронизация всех заинтересованных лиц в рамках инцидента;
- Выявление и фиксация причины.

Краткое описание процесса

Этап	Ответственный	Действия
1. Идентификация	Менеджер проекта	Для обнаружения инцидента используется ряд инструментов: Обращения внешних и внутренних пользователей при помощи встроенного чата технической поддержки;

		Автоматические мониторинги.
2. Регистрация и категоризация	Менеджер проекта	Заводит тикет в очередь в Jira и назначает на ответственное лицо.
3. Оповещение	Менеджер проекта	Сообщает о проблеме в чаты с заинтересованными лицами. Указывает примерное время на восстановление.
4. Восстановление	Дежурный разработчик	Восстанавливает работу услуги, проверяет результат на бою и на графиках.
5. Закрытие	Менеджер проекта	Инцидент считается закрытым в случае выполнения следующих условий: Ошибка не воспроизводится. Определена и устранена причина возникновения ошибки.

4. Управление проблемами

Процесс предназначен для управления жизненным циклом всех проблем и минимизации рецидивов инцидентов в будущем. Цели процесса:

- Минимизация вероятности рецидива инцидентов;
- Анализ состояния систем и подсистем;
- Сокращение технического долга.

Краткое описание процесса

Этап	Ответственный	Действия
1. Идентификация	Рабочая группа	Регулярные анализ инцидентов на предмет системности сбоев в рамках систем, подсистем и компонентов, при помощи автоматические мониторингов и систем сбора ошибок.
2. Регистрация	Менеджер проекта	Заведение проблемы

3. Приоретизация	Технический лидер	Определение приоритета проблемы путем оценки влияния и вероятности рецидивов
4. Диагностика	Рабочая группа	Выявление причины
5. Решение	Рабочая группа	Планирование и решение проблемы
6. Закрытие	Менеджер проекта	Фиксация итогов, проверка и последующие закрытие проблемы

5. Планирование мощностей

Процесс предназначен для управления пропускной способностью системы в разрезе основных ресурсных потребностей, таких как: процессор, память, диски, сеть и т.д. Цели процесса:

- Подготовка системы к пиковым нагрузкам;
- Обеспечение масштабирование бизнеса.

Краткое описание процесса

Этап	Ответственный	Действия
1. Сбор требований	Технический лидер	Анализ потребностей бизнеса в разрезе: продукт, маркетинг, интеграции
2. Выявление запроса	Рабочая группа	Формализация конкретных объемов и типа на закупку
3. Валидация запроса	Технический лидер	Проверка корректности и сбалансированности запроса
4. Финансовая валидация запроса	Продуктовый лидер	Сопоставление запроса с финансовым планом бизнеса
5. Утверждение запроса	Технический и продуктовый лидер	Утверждение трат и объемов обеспечения бизнес-планов
6. Отправка запроса на закупку	Технический лидер	Отправка запроса на закупку необходимых мощностей

6. Процесс запуска новой функциональности

Процесс предназначен для управления создание новой функциональности в балансе скорость и качество сервиса.

Краткое описание процесса

Этап	Ответственный	Действия
1. Сбор требований	Менеджер проекта	Анализ продуктовых вводных для старта проектирования изменений
2. Разработка	Рабочая группа	Создание новой функциональности или внесения изменений в существующую
3. Код-ревью	Рабочая группа	Валидация качественных изменений в коде
4. Функциональное тестирование	Специалист по качеству	Проверка изменений на соответствие с функциональными требованиями
5. Регрессионное тестирование	Специалист по качеству	Проверка стабильности незатронутой функциональности
6. Выкатка на % пользователей	Специалист по качеству	Выкатка на часть пользователей и наблюдение
7. Проверка графиков и настройка мониторингов	Релиз-инженер	Проверка стабильности основных метрик
8. Релиз	Специалист по качеству	Выкатка на 100% пользователей

7. Техническая поддержка, персонал задействованный в поддержке

В качестве средства коммуникации в рамках оказания технической поддержки пользователям продукта в компании используют онлайн чат, встроенный в личный кабинет пользователя ПО. Поддержка оказывается в режиме онлайн с 10:00 до 19:00 (по Московскому времени), за исключением выходных и праздничных дней.

000003/6	вчера 03:00		12.05.2023 03:00		Серге
000001/204	позавчера 13:30	+7 923 455...	вчера 13:30	/adddem...	Вален
000001/203	25.04.2023 13:30	+7 923 455...	позавчера 13:30	/adddem...	Вален
000001/202	24.04.2023 13:30	+7 923 455...	25.04.2023 13:30	/adddem...	Вален
000001/201	23.04.2023 13:30	+7 923 455...	24.04.2023 13:30	/adddem...	Вален
000001/200	22.04.2023 13:30	+7 923 455...	23.04.2023 13:30	/adddem...	Вален
000001/199	21.04.2023 13:30	+7 923 455...	22.04.2023 13:30	/adddem...	Вален
000001/198	20.04.2023 13:30	+7 923 455...	21.04.2023 13:30	/adddem...	Вален
000001/197	19.04.2023 13:30	+7 923 455...	20.04.2023 13:30	/adddem...	Вален
000001/196	18.04.2023 13:30	+7 923 455...	19.04.2023 13:30	/adddem...	Вален
000001/195	17.04.2023 13:30	+7 923 455...	18.04.2023 13:30	/adddem...	Вален
Мф-91/145	17.04.2023 01:44		19.04.2023 09:00		Светл

ВИДЕОУРОКИ

Как сделать чеклисты и шаблоны для задач?

Как настроить внешний вид таблиц?

[Чат со специалистом](#)

В рамках снижения нагрузки на линию технической поддержки пользователям ПО предлагается использовать ресурсы справочного центра, расположенного по адресу: <https://help.mobiforce.ru/>

8. Адреса размещения инфраструктуры разработки, разработчиков, службы поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: на территории РФ на арендованных мощностях для разработки и тестирования

Фактический адрес размещения разработчиков: удаленно (по месту проживания/временного пребывания)

Фактический адрес размещения службы поддержки: удаленно (по месту проживания/временного пребывания)