# Описание процессов жизненного цикла

Программы для ЭВМ Staffjet (ПО Staffjet)

2022

[Перечень сокращений](#Перечень_сокращений_ПО)

1. [Назначение и область применения](#Назначение_и_область_применения)
2. [Общие сведения](#Общие_сведения)
   1. [Назначение ПО](#Назначение_ПО) Staffjet
   2. [Год создания](#Год_создания)
   3. [Сведения о правообладателе ПО Staffjet](#Сведения_о_правообладателе_ПО_Staffjet)
   4. [Сведения о государственной регистрации ПО Staffjet](#Сведения_о_государственной_регистрации)
3. [Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса Staffjet](#Описание_процессов_обеспечивающих_по)
   1. [Приобретение](#Приобретение)
   2. [Поставка](#Поставка)
   3. [Сопровождение](#Сопровождение)
   4. [Поддержка](#Поддержка)
4. [Информация о персонале](#Инфорамция_о_персонале)
5. [Процессы реализации ПО](#Процессы_реализации_ПО)
6. [Порядок технической поддержки ПО Staffjet](#Порядок_технической_поддержки_ПО_Staff)
   1. Общие сведения
      1. Техническая поддержка
7. [Процесс решения проблем в ПО Staffjet](#Процесс_решения_проблем_в_ПО_Staffjet)

**Перечень сокращений**

ПО — Программное Обеспечение

ПК – Программный комплекс

ТЗ – Техническое задание

1. **Назначение и область применения**

В документе описан жизненный цикл программы для ПО Staffjet, который включает в себя несколько основный этапов:

● приобретение;

● поставка;

● сопровождение;

● эксплуатация;

● поддержка.

1. **Общие сведения**

**Назначение ПО**

ПО Staffjet — Система Staffjet - информационная система c дополнительным клиент-серверным приложением для мобильных платформ (Android, iOS).

Информационная система позволяет создавать и управлять вакансиями, а также проводить мониторинг активности кандидатов.

Система содержит информационно-аналитический модуль, разработанный на базе платформы BI, корпоративное хранилище данных, в котором содержатся данные о кандидатах, вакансиях и результатах работы с кандидатами и вакансиями.

**Год создания**

2018 год

**Сведения о правообладателе ПО Staffjet**

Общество с ограниченной ответственностью «СТАФФДЖЕТ» (ООО «СТАФФДЖЕТ»)

Юридический адрес: 236010, Калининградская обл., г. Калининград, ул. Ленинский просп., 30, офис 5, 7

ИНН: 3906366063

КПП: 390601001

ОГРН: 1183926006978

Сайт: [www.staffjet.ru](http://www.staffjet.ru)

Почта: [job@staffjet.ru](mailto:job@staffjet.ru)

**Сведения о государственной регистрации ПО Staffjet**

Сведение о государственной регистрации №2018665762, дата регистрации 11.12.2018

1. **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса Staffjet**
   1. **Приобретение**

Порядок действий по приобретению программного обеспечения Staffjet подробно описаны в Лицензионном Соглашении. ООО «СТАФФДЖЕТ» поставляет заказчику программное обеспечение Staffjet после оплаты.

* 1. **Поставка**

Типовым комплектом поставки ПО Staffjet является:

1. заранее предоставленные пользователем контактные данные, используемые для входа в платформу,

2. сформированный пароль

* 1. **Сопровождение**

Поддержание жизненного цикла программного комплекса Staffjet осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (ПК) (включает восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПК).

Сопровождение ПК необходимо для обеспечения:

● отсутствия простоя в работе ПК Staffjet, по причине невозможности функционирования ПК (аварийная ситуация, ошибки в работе ПК, ошибки в работе пользователей ПК и т.п.);

● обеспечения гарантий корректного функционирования ПК и дальнейшего развития её функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

● консультирования пользователей по вопросам эксплуатации (это возможно по согласованию с клиентов по электронной почте, в мессенджерах, а также во внутреннем чате ПО Staffjet);

● обеспечение Заказчика новыми версиями программного комплекса по мере их выхода;

● обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

● устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным комплексом. При обнаружении ошибок (дефектов) составляется отчет об ошибке и передается в отдел разработки на исправление. После исправления всех дефектов проводится повторная приемка отделом тестирования. Цикл повторяется до полного исправления всех дефектов после чего версия ПО считается стабильной и готовой к поставке.

* 1. **Поддержка**

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного комплекса Staffjet

1. Техническая поддержка и консультация пользователей ПК по использованию системы, вопросам обновления, администрирования и эксплуатации по средствам электронной почты, мессенджеров, чата внутри ПО Staffjet в течение всего срока действия договора.

В рамках технической поддержки ПК Staffjet оказываются следующие услуги:

• помощь в настройке удаленного доступа к программному комплексу;

• помощь в настройке и администрировании;

• помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы программного комплекса;

• пояснение функционала модулей ПК Staffjet, помощь в эксплуатации ПК;

• предоставление актуальной документации по настройке/работе программного комплекса.

1. Проведение модификации ПК Staffjet в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПК.

В рамках модификации программного комплекса оказываются следующие услуги:

• выявление ошибок в функционировании программного комплекса;

• исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;

• модификация программного комплекса Staffjet в связи с изменением федерального законодательства;

• автоматическое обновление до новых версий ПК Staffjet, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Техническая поддержка осуществляется по следующим каналам связи:

● электронная почта [help@staffjet.ru](mailto:help@staffjet.ru);

● чат в одном из мессенджеров (выбирается по согласованию с Заказчиком);

● чат, встроенный в ПО Staffjet.

Фиксация инцидентов в сервисной системе, выявленных в ходе продуктовой эксплуатации ПО, происходит с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

1. **Информация о персонале**

Классификация персонала Заказчика:

* пользователи программного комплекса.

Пользователи программного комплекса должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПК Staffjet пользователям необходимо изучить свои  
должностные инструкции и руководства ПК Staffjet.

Классификация персонала Staffjet:

* Разработчики программного комплекса

**Разработчик:**

Количество – 2

Требования к практическому опыту работы – 2 года

Специалист с профильным образованием в сфере информационных технологий и имеющий экспертизу в таких языках программирования, как PHP, python, С++, SQL

Должностные обязанности:

* Участие в анализе требований и создании сценариев использования продукта
* Участие в разработке различных типов требований к программному продукту
* Разработка кода программного продукта на основе готовых спецификаций на уровне модулей
* Отладка и тестирование кода на уровне модулей
* Участие в интеграции программных компонент в единое целое
* Анализ и оптимизация кода c использованием инструментальных средств для повышения качества изделий и производительности разработки
* Разработка тестовых наборов и тестовых процедур
* Разработка и ведение проектной и технической документации по порученным задачам
* Участие в ревьюировании технических документов
* Участие в измерении характеристик программного проекта
* Саморазвитие

**Руководитель проектами:**

Количество – 1

Требования к практическому опыту работы – 2 года

Специалист с профильным образованием в сфере информационных технологий.

Должностные обязанности:

* Анализ требований и создание сценариев использования продукта
* Контроль разработки различных типов требований к программному продукту
* Разработка требований к техническим ресурсам
* Разработка концепции реализации требований и критериев ее успешности
* Контроль разработки технической спецификации по полученным требованиям
* Формализация и контроль корректности требований и спецификаций, сформулированных на неформальном языке
* Контроль разработки кода программного продукта на основе готовых спецификаций
* Контроль интеграции программных компонент
* Анализ и оптимизация кода c использованием инструментальных средств
* Разработка и адаптация к проекту средств автоматизации тестирования
* Планирование выполнения и процесса измерения проекта
* Контроль разработки и ведения проектной и технической документации
* Ревьюирование технических документов
* Сдача документации и программного обеспечения заказчику
* Управление выполнением проекта
* Взаимодействие с заказчиками
* Анализ результатов выполнения проекта на основе метрик
* Анализ эффективности инструментальных средств для проекта
* Участие в инспекциях программного обеспечения
* Участие в совершенствовании процесса в рабочих группах и технических советах
* Участие в разработке корпоративных и проектных стандартов разработки
* Обучение и консультирование персонала в рамках своей компетенции
* Саморазвитие

**5.** **Процессы реализации ПО**

Цель процесса реализации программных средств заключается в создании заданных элементов программного продукта, выполненных в виде программных продуктов или услуг. В ходе этого происходит преобразование заданных поведенческих, интерфейсных и производственных ограничений в действия, которые создают системный элемент, выполненный в виде программного продукта или услуги.

Задачами процесса реализации программных средств являются:

* определение стратегии реализации;
* определение ограничений по технологии реализации проекта;
* изготовление программных элементов программного продукта;
* передача изготовленных программных элементов в систему контроля версий.

В дополнение к этим действиям процесс реализации программных средств имеет следующие процессы более низкого уровня:

1. процесс анализа требований к программным средствам;
2. процесс проектирования архитектуры программных средств;
3. процесс детального проектирования программных средств;
4. процесс конструирования программных средств;
5. процесс комплексирования программных средств;
6. процесс квалификационного тестирования программных средств.

Результатом процесса является создание программного элемента, удовлетворяющего как требованиям к архитектурным решениям, что подтверждается посредством верификации, так и требованиям правообладателей, что подтверждается посредством валидации.

Параллельно процессу реализации выполнятся разработка документации в соответствии с процессом менеджмента программной документации.

1. **Порядок технической поддержки ПО Staffjet**
   1. **Общие сведения**

По условиям партнерского договора, все партнеры разработчика (производителя) ПК «Staffjet», поставляющие решения на базе данного ПО конечным пользователям, оказывают конечным пользователям услуги технической поддержки. При прямой продаже ПК «Staffjet» поддержка оказывается непосредственно разработчиком ПО. В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки.

* + 1. **Техническая поддержка**

Техническая поддержка подразумевает регистрацию обращения и

консультацию, оказываемую конечному пользователю партнером производителя ПО,

проводившей работы по внедрению ПО. Она осуществляется по телефону и электронной почте в

режиме 8х5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

1. **Процесс решения проблем в ПО Staffjet**

Цель процесса решения проблем в программных средствах заключается в обеспечении гарантии того, что все выявленные проблемы идентифицируются, анализируются, контролируются и подвергаются менеджменту для осуществления их решения. В результате успешной реализации процесса решения проблем в программных средствах:

* разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
* проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
* проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения
* (решений);
* выполняется решение проблем;
* проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
* известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

Процесс решения проблем в программных средствах является циклическим. Обнаруженные в других процессах проблемы вводятся в процесс решения проблем. Каждая проблема классифицируется по категории и приоритету для облегчения анализа тенденций и решения проблем. По этим проблемам инициируются необходимые действия. При необходимости заинтересованные стороны информируются о существовании проблем. Проводится анализ тенденций в известных проблемах. Устанавливаются и анализируются причины проблем, которые далее, если возможно, устраняются. Состояние проблемы отслеживается и отражается в отчетах.

Общий порядок технической поддержки ПО приведен в п. 7.1.

Штатный порядок работы ПО определяется эксплуатационной документаций, предоставляемой производителем ПО. Поддерживаемый ПО набор функций определяется требованиями технического задания (ТЗ), утвержденного Заказчиком. В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые являются нарушением требований ТЗ или противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, администратор ПО должен направить заявку в службу технической поддержки