

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
«Pruffme»**

Содержание

1. Назначение и область применения	3
2. Общие сведения.....	3
3. Описание жизненного цикла.....	3
3.1 Приобретение.....	3
3.2 Разработка и обновление ПО.....	4
3.3 Тестирование ПО.....	5
3.4 Поставка.....	5
3.5 Ввод в эксплуатацию.....	5
3.6 Требования к уровню пользователя.....	5
3.7 Эксплуатация	6
3.8 Техническая поддержка.....	6
4. Информация о персонале	7
4.1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку ПО	7
4.2. Персонал, обеспечивающий разработку и модернизацию ПО	8

1. Назначение и область применения

Настоящий документ содержит описание жизненного цикла ПО «Pruffme», включающего в себя следующие основные процессы:

- описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- совершенствование программного обеспечения;
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Общие сведения

2.1 Назначение ПО «Pruffme»

Pruffme - онлайн-платформа для проведения вебинаров, видеоконференций и автовебинаров, а также создания интерактивных досок, видеокурсов, тестов и опросов. Широкий функционал и доступность с разных устройств без установки специальных приложений позволяют использовать платформу в целях маркетинга и онлайн-образования, совместной работы над проектами и удаленного общения.

2.2 Сведения о разработчике (правообладателе ПО)

Правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «ПРУФФМИ» (ООО «ПРУФФМИ»).

Юридический адрес: 192029, Санкт-Петербург, пр. Обуховской обороны, д. 70, корп. 2, лит. А, пом. 1-Н Ч.К. №286

Фактический адрес: 197022, Санкт-Петербург, пр. Медиков, д.3, лит. А

Сайт: <https://pruffme.com>

Телефон: 8 (800) 777-09-14, +7 (812) 309-97-72

Почта: support@pruffme.ru

3. Описание жизненного цикла

3.1 Приобретение

ООО «ПРУФФМИ» предоставляет пользователю на условиях «Договора об использовании Сервиса Pruffme» (<https://pruffme.com/pages/agreement/>) право использования онлайн-платформы «Pruffme», путем запуска ее функциональных возможностей.

Программа для ЭВМ «Pruffme» расположена на облачной платформе Правообладателя в сети Интернет на странице <https://pruffme.com>

Программа для ЭВМ «Pruffme» внесена в Реестр программ для ЭВМ, регистрационный № 2017616620. Товарный знак «Pruffme» зарегистрирован в Государственном реестре товарных знаков и знаков обслуживания под номером 766778.

Программа для ЭВМ «Pruffme» свободно распространяется, отсутствуют

какие-либо ограничения. Пользователь выбирает необходимый объем Услуг (Тарифный план), осуществляет выбор удобного способа оплаты в разделе «Мой Баланс», соглашается или отказывается от функции «Автоплатеж» и оплачивает Услуги Компании в необходимом ему объеме по тарифам, указанным в разделе «Тарифы», размещенным на сайте Компании по адресу:

<https://pruffme.com/pages/prices/> в соответствии с Договором. Стоимость Услуг рассчитана без учета НДС, в соответствии с применением в Компании упрощенной системы налогообложения.

3.2 Разработка и обновление ПО

Работа по совершенствованию ПО включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО
- исправление выявленных в процессе эксплуатации ошибок

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию ПО используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО
- повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования ПО

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям пользователей и корпоративных клиентов платформы;
- исключение устаревших функций.

Процесс модернизации:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения системы;
- модернизация программного обеспечения системы по заявкам заказчика;
- тестирование внесенных модификаций;
- изменение и дополнение существующей документации в соответствии с внесенными модификациями;
- выпуск новой версии ПО в открытый доступ

Перед публикацией изменений выполняется проверка качества исходных кодов.

Проверку качества обычно осуществляет один из наиболее опытных разработчиков или непосредственно сам руководитель группы разработки ПО. В ходе проверки прежде всего контролируется соответствие внесенных изменений принятым стандартам оформления; целесообразность примененных архитектурных решений; наличие потенциальных источников уязвимостей; достаточность, актуальность и информативность комментариев в коде.

3.3 Тестирование ПО

На этапе «Тестирование» выполняются следующие работы:

- определение стратегии тестирования;
- разрабатываются сценарии тестирования;
- собственно тестирование;
- исправление дефектов по результатам тестирования.

В большинстве случаев, в процесс тестирования вовлечены такие специалисты:

- Тестировщики;
- Разработчики ПО;

В рамках ручного тестирования в зависимости от задачи проверяется правильность работы вновь введенной функциональности или результат исправления ошибок. В процессе тестирования воспроизводятся типовые и граничные условия и оценивается корректность работы ПО с точки зрения решения поставленной задачи. В случае выявления проблем в процессе тестирования тестировщики фиксируют их характер и описывают методику воспроизведения, после чего возвращают задачу на доработку. Разработчик анализирует выявленные проблемы, устраняет их причины и отправляет обновленное ПО на повторное тестирование. Процесс, таким образом, повторяется до тех пор, пока все проблемы не будут устранены.

3.4 Поставка

Типовой комплект поставки продукта состоит из:

1. Договор об использовании сервиса Pruffme (<https://pruffme.com/pages/agreement/>)
2. Общее руководство по платформе Pruffme (<https://upload.pruffme.com/download/?media=0680eb682d7ecaa768cf096ce9605f0c>)
3. Доступ к функциональным возможностям платформы Pruffme в соответствии с действующим тарифным планом.
4. Техническая поддержка и консультирование по функциям и инструментам платформы.

3.5 Ввод в эксплуатацию

Пользователь располагая необходимым оборудованием и программным обеспечением (совместимая операционная система и веб-браузер), описанными в “Документации Pruffme” (<https://documentation.pruffme.com/>), проходит процедуру регистрации на платформе Pruffme, после чего ему становится доступен полный функционал платформы с ограниченным количеством участников в одном онлайн-мероприятии. Возможно привлечение сотрудников ООО «ПРУФФМИ» для оказания консультаций по первичной настройке.

3.6 Требования к уровню пользователя

Платформа Пруффми максимально проста и удобна в освоении и использовании. Пользователь может самостоятельно освоить платформу, ознакомившись с руководством пользователя, разделом часто задаваемых вопросов (<https://pruffme.com/pages/support/#/faq>) и обучающими видеороликами, приведенными

в ней, статьями в блоге Пруффми (<https://blog.pruffme.com/>). Пользователям платформы рекомендуется обладать следующими навыками и умениями:

- базовые навыки работы на персональном компьютере (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
- базовые навыки использования интернет-браузера (установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы веб-интерфейса);
- для уверенной работы с ПО пользователю рекомендуется связаться с техническими специалистами платформы для получения бесплатной персональной консультации с демонстрацией возможностей платформы.

В случае, если пользователи не обладают вышеуказанными навыками, техническая поддержка Пруффми может помочь разобраться с требуемыми для работы на платформе процедурами.

3.7 Эксплуатация

Эксплуатация системы выполняется в предназначенной для этого среде в соответствии с пользовательской документацией. Программное обеспечение предоставляется как сервис (SaaS), все операции выполняются ООО «ПРУФФМИ» на своих вычислительных мощностях.

3.8 Техническая поддержка

Техническая поддержка и модернизация программного обеспечения «Pruffme» осуществляется собственными силами ООО «ПРУФФМИ».

ООО «ПРУФФМИ» предоставляет техническую поддержку пользователей, фиксацию инцидентов в сервисной системе и исправление дефектов, выявленных в ходе продуктивной эксплуатации ПО, каждый день с 9:00 до 21:00 по Московскому времени, со скоростью реакции в соответствии с таблицей 2.

Таблица 2. Время ответа на обращения в техподдержку.

Канал связи	Среднее время ответа
Телефон	30 секунд
Электронная почта	10 минут
Форма обратной связи	10 минут

При этом обращения, поступившие в нерабочее время, обрабатываются на следующий день в течение 1 часа (9:00-10:00). Обращения, пропущенные по причине высокой загруженности технической поддержки, обрабатываются в тот же день по мере снижения нагрузки. По пропущенным в течение дня звонкам выполняется обратный звонок в течение 1 часа с момента пропущенного вызова.

В рабочее время возможно обращение к техническим специалистам платформы для получения наиболее полной справки по работе с платформой, а также получения персональной консультации и демонстрации возможностей платформы, которые

осуществляются бесплатно всем заинтересовавшимся пользователям, независимо от того, зарегистрированы они или нет на сайте pruffme.com.

Способы оказания технической поддержки:

Телефоны: 8(800)777-09-14, +7(812)309-97-72

E-Mail: support@pruffme.com

Форма обратной связи: <https://pruffme.com/pages/contacts/>

Контактная и иная информация, необходимая для взаимодействия пользователей и правообладателя программного обеспечения в рамках сопровождения пользователей, опубликована также на официальном сайте производителя программного обеспечения в разделе «Контакты» на странице (<https://pruffme.com/pages/contacts/>)

4. Информация о персонале

4.1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку ПО

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку платформы, обязан обладать следующими навыками:

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- знание функциональных возможностей ПО и оборудования, на котором оно установлено, и особенностей работы с ними.
- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- знать свои должностные обязанности;
- в совершенстве уметь работать с платформой и знать ее функциональные возможности;
- умение чётко и грамотно излагать свои мысли
- письменный и разговорный английский язык
- прочтение корпоративной литературы компании

Для обеспечения надлежащего развития и поддержки ПО в команде разработчика присутствуют специалисты, отвечающие следующим минимальным требованиям: а) знание SQL на уровне написания простых запросов; б) знание основных принципов работы HTTP и веб-сервисов; в) опыт работы с ОС семейства Windows и Linux, знание основных команд и утилит операционных систем. В зависимости от технической необходимости поддержки проекта команда может оказывать поддержку, как круглосуточно, так и в оговоренные часы работы для каждого заказчика.

4.2 Персонал, обеспечивающий разработку и модернизацию программного обеспечения

Коллектив разработчиков (программисты, системные аналитики, специалисты по технической поддержке, администраторы) обладают необходимым набором знаний

для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

- Опыт работы в web-разработке;
- Хорошие знания JavaScript;
- Знание основ Node.JS;
- Уверенные знания HTML и CSS;