

Поддержание жизненного цикла ПО

Для обеспечения надежного и бесперебойного функционирования ПО предпринят следующий комплекс мер:

- В состав команды разработки включены специалисты по тестированию, проверяющие все обновления приложения в постоянном режиме
- В состав ПО включены компоненты, позволяющие мониторить состояние системы и фиксировать неполадки и фатальные ошибки в работе ПО и поддерживающего сервера
- Разработаны автоматические тесты, которые с заданной периодичностью проверяют доступность функционала ПО
- На сервисе размещения ПО указана контактная информация, с помощью которой пользователи ПО могут связаться с командой разработки, а также предусмотрена функции «Обратная связь» для отправки сообщений непосредственно из web-платформы

Способы устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Информация о выявленной неисправности может поступить от:

- Пользователя web-платформы CampuZ.Online
- Организатора мероприятия / Администратора системы

При выявлении неисправности и оповещении со стороны пользователя / организатора / администратора:

- аналитик или специалист по тестированию выявляют и фиксируют условия, которые привели к неисправности и повторяют неполадку на тестовом окружении
- аналитик или специалист по тестированию создает задачу в системе баг-трекинга с подробным описанием неисправности и условиями, при которых это происходит
- менеджера продукта определяет приоритет (критичность) неисправности и определяет ответственного исполнителя
- в зависимости от приоритета определяются сроки исправления неисправности

Определены следующие уровни приоритета:

1. **Высокий приоритет** - неисправность, которая блокирует работу приложения или функциональности и пользователь не может использовать сервис или функциональность по назначению.
2. **Средний приоритет** - неисправность, которая блокирует работу части функционала, но пользователь может использовать сервис по назначению.
3. **Низкий приоритет** - неисправность не влияет на работу приложения или функциональности и пользователь без ограничений может пользоваться сервисом. Как правило это незначительные визуальные дефекты или пожелания пользователя.

В зависимости от критичности неисправности установлены разные сроки исправления. Срок ответа на сообщение о неисправности и срок исправления представлен в таблице ниже:

Приоритет	Срок ответа на запрос	Срок исправления
Высокий	4 часа	2 рабочих дня
Средний	24 часа	5 рабочих дней
Низкий	Компания оставляет за собой право уведомить пользователя о получении сообщения или не отвечать на запрос. Срок исправления не установлен. Компания оставляет за собой право неисправности с низким приоритетом не исправлять.	

В случае если информация о неисправности поступила от организатора мероприятия (администратора), создается акт о выявлении неисправности, фиксируется срок исправления согласно таблице выше. После исправления дефекта направляется уведомление и закрывается акт (после подтверждения со стороны организатора о том, что неисправность устранена)

Персонал, необходимый для поддержки работы ПО

Процесс технической поддержки ПО предполагает три уровня. На каждый уровень назначается ответственный персонал.

Уровень	Ответственный	Зона ответственности
1	Руководитель проекта Аналитик	Сбор и выявление проблемы клиента, консультационная помощь по работе с системой. Передача проблемы на следующий уровень поддержки, если требуется.

2	Администратор серверов	Работоспособность системы, ПО и административной панели
3	Разработчик iOS Разработчик Android Разработчик BackEnd Специалист по тестированию ПО	Вопросы связанные с дефектами приложения, которые требуют вмешательства в программный код

Информация о совершенствовании ПО

Для повышения уровня удовлетворения пользователей и удержания позиций на рынке ПО регулярно модернизируется.

Решение сервиса принимается компанией-разработчиком на основании отзывов и потребностей внешних пользователей. Задачи на улучшение описываются в ТЗ и ставятся в план разработки. После реализации доработки выходит обновление ПО.

Решение о доработках для персональных проектов принимается совместно компанией-разработчиком и заказчиком решения. Все новые доработки реализованные в рамках персональных проектов попадают в общую платформу.