



**Автоматизированная платформа по
управлению размещениями
рекламных кампаний**

**Управление размещениями
рекламных кампаний (УРРК)**

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла автоматизированной
платформы УРРК**

**ООО Региональная
Медиа Группа**

Версия 2.0

Содержание:

1 Общие сведения	3
1.1 Термины и определения	3
1.2 Полное наименование системы	3
1.3 Краткое наименование системы	3
1.4 Назначение системы	4
2 Жизненный цикл ПО	4
2.1 Анализ требований и запросов на изменение, подготовка технического задания	5
2.2 Проектирование и разработка	5
2.3 Тестирование и отладка, подготовка инструкций и руководств по новому функционалу	6
3 Техническая поддержка ПО	6
3.1 Способы обращения в СТП	7
3.2 Функции СТП	7
3.2.1 Первая линии СТП	8
3.2.2 Вторая линия СТП	8
3.3 Режим обеспечения поддержки пользователей	9
4 Устранение неисправностей ПО	9
5 Развитие и модернизация ПО	10

1 Общие сведения

В данном документе приведено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также функционала технической поддержки программного обеспечения УРРК.

1.1 Термины и Определения

БД – база данных

Жизненный цикл - период времени от принятия решения по разработке программного обеспечения до полного прекращения работы программного обеспечения.

Заказчик - юридическое лицо, заключившее договор с Разработчиком и получившее доступ к программному обеспечению;

ПО - программное обеспечение для ЭВМ «Управление размещениями рекламных кампаний»;

Разработчик - правообладатель ПО ООО «Региональная Медиа Группа»;

СТП – служба технической поддержки;

УРРК – Управление размещениями рекламных кампаний;

1.2 Полное наименование системы

Управление размещениями рекламных кампаний на базе 1С: Предприятие.

1.3 Краткое наименование системы

Управление размещениями рекламных кампаний (УРРК).

1.4 Назначение системы

ПО предназначено для управления бизнес-процессами по размещению рекламных кампаний с момента обращения за услугой до финального размещения материалов на различных каналах-медианосителях.

2 Жизненный цикл ПО

Жизненный цикл ПО включает в себя следующие этапы:

1. Анализ требований и запросов на изменение, подготовка технического задания
2. Проектирование и разработка
3. Тестирование и отладка, подготовка инструкций и руководств по новому функционалу
4. Внедрение
5. Эксплуатация и техническое сопровождение

В качестве модели, разработчиком была принята спиральная модель развития ПО. Спиральная модель подразумевает постоянное развитие ПО, по заранее утвержденному плану, а также внесение изменений по запросам заказчиков и в связи с изменившимися требованиями (Рис. 1).

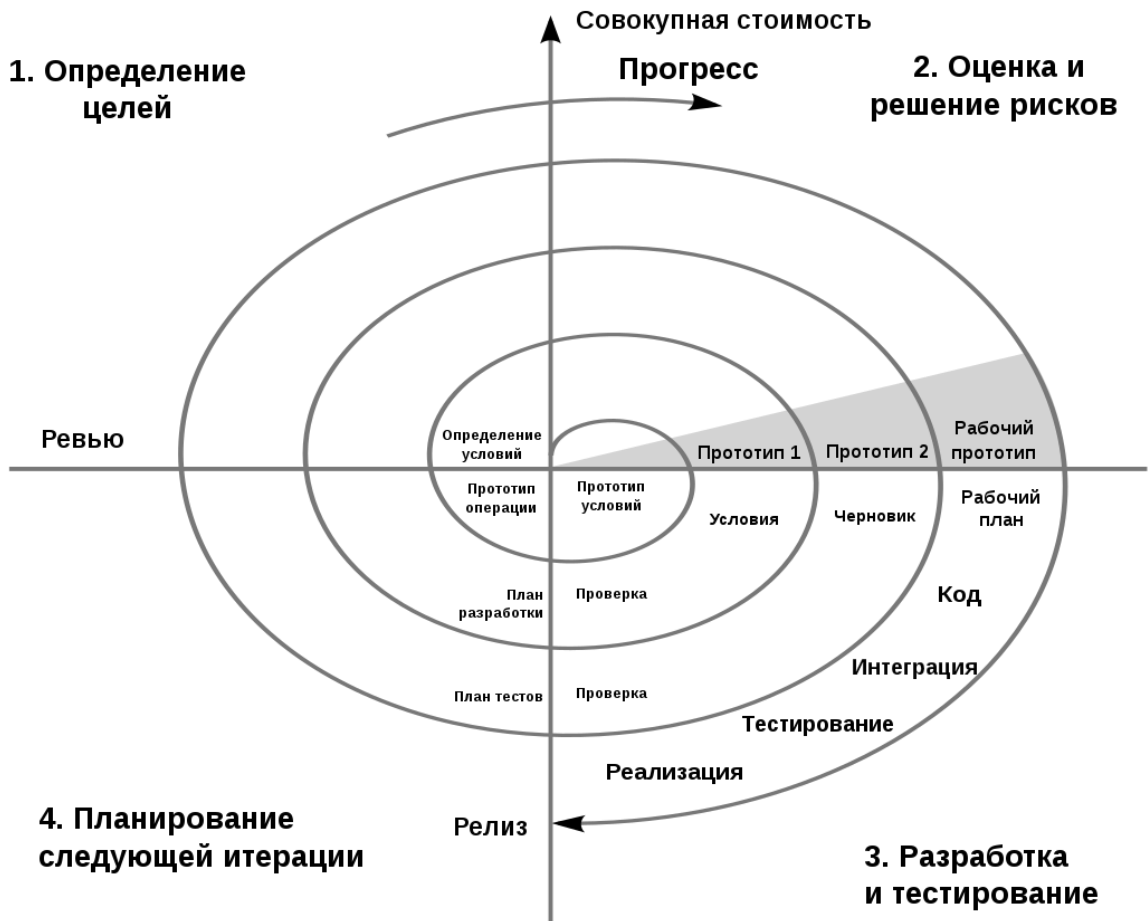


Рис. 1

2.1 Анализ требований и запросов на изменение, подготовка технического задания

Процесс анализа требований запускается с возникновением потребности плановой модернизации или доработки ПО в ответ на заявку, присланную пользователем.

Процесс включает в себя сбор и анализ требований, разработку возможных решений и оценку их реализуемости.

Собранные требования и их анализ, разработанные решения, расчеты и оценки служат входными данными для процесса разработки, на основании которых разрабатывается техническое задание.

2.2 Проектирование и разработка

Процесс разработки начинается с детального технического уточнения требований и проектных решений и завершается готовностью

модернизированной платформы (прототипа) к предварительным испытаниям.

Результатом процесса разработки является модернизированное ПО (или прототип), готовое к предварительным испытаниям, вместе с технической документацией.

2.3 Тестирование и отладка, подготовка инструкций и руководств по новому функционалу

В процессе тестирования проверяется работоспособность обновлений, соответствие их техническому заданию (или запросу пользователя) на тестовой БД. В случае обнаружения неточностей, сбоев в работе и т. п., проводится доработка и отладка внесенных изменений.

2.4 Внедрение

При успешном прохождении тестирования изменения вносятся в основную базу данных. Проводится оповещение заинтересованных пользователей о внесенных изменениях. Создаются пользовательские инструкции, доступные на специальном портале, где в любое время можно ознакомиться с размещенными материалами.

В случае обнаружения критических ошибок после обновления, изменения отменяются и возвращаются на доработку проектной группе.

3 Техническая поддержка ПО

В рамках сопровождения УРРК осуществляется техническая поддержка пользователей. Заказчик может обратиться в службу технической поддержки по любому вопросу использования УРРК. Это могут быть как вопросы о функционале работы УРРК, так и вопросы, связанные с возникновением внештатных ситуаций в работе платформы. В случае возникновения неисправностей в работе ПО или других вопросов в пределах ответственности службы поддержки,

Заказчик отправляет запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

3.1 Способы обращения в СТП

Пользователи могут обратиться в службу технической поддержки (СТП) по следующим каналам:

Электронная почта: 1c@rmg-media.pro;

Обработка запросов осуществляется сотрудниками первой линии сопровождения, эскалация запросов происходит только при невозможности их решения в соответствии с внутренним Регламентом СТП.

3.2 Функции СТП

СТП состоит из двух функциональных линий технической поддержки.

В задачи службы поддержки включены: исправление ошибок учета, поиск и устранение программных ошибок, подготовка специализированных выборок данных, разработка и поддержание в актуальном состоянии документации, инструкций и руководств.

Для удобства хранения инструкций и документации службой поддержки организован внутренний портал.

Запросы в СТП могут иметь следующие статусы:

- **Инцидент** – произошедший сбой в системе у одного или нескольких Пользователей со стороны Заказчика
- **Обслуживание** – запрос на получение специализированных выборок, разъяснение работы требуемого функционала ПО, а также подключение или отключение Пользователей Заказчика и изменение уровня их прав

- **Изменение** – запрос на проведение доработок ПО

3.2.1 Первая линия СТП

Задачи первой линии СТП:

- осуществление информационно-справочной поддержки Пользователей, регистрация поступающих запросов (заявок) пользователей, их решение;
- осуществление первичной диагностики и классификации проблемы;
- осуществление закрытия запросов и обратной связи с пользователями для контроля качества предоставления решений по обращениям пользователей;
- осуществление поддержки пользователей в рамках своей компетенции. В случае, если компетенций недостаточно для ответа на запрос, специалист первой линии обращается на вторую линию СТП для получения инструкций по решению вопроса или его эскалации специалистам второй линии СТП.

3.2.2 Вторая линия СТП

Задачи второй линии СТП:

- консультация специалиста 1-й линии по функционалу УРРК;
- выдача специалисту 1-й линии рекомендаций для ответа на вопросы, связанные с внесением изменений в настройку или по иным способам администрирования УРРК;
- передача специалисту 1-й линии рекомендаций по решению заявки;
- выполнение действий, необходимых для решения заявки;
- оперативный текущий мониторинг работоспособности УРРК;
- уведомление Пользователей о выпуске обновлений, технических и регламентных работах;

- диагностика и анализ заявки, переданной специалистами 1-й линии;
- выработка алгоритма действий по заявке;
- анализ лог-файлов Информационной системы на предмет ошибок и, при необходимости, разработка решений по их устранению;
- ежесуточное полное резервное копирование рабочих БД с длительностью хранения не менее 5 дней;
- ежесуточное инкрементальное резервное копирование всей системы с длительностью хранения не менее 30 дней;
- восстановление работоспособности УРРК и ее компонентов в случае сбоев;

3.3 Режим обеспечения поддержки пользователей

Ежедневно по рабочим дням с 08:00 до 18:00 часов (МСК). Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней РФ). Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения и сложности решаемой проблемы.

4 Устранение неисправностей ПО

Служба поддержки проводит первичный анализ и регистрацию запроса. После специалисты решают возникший инцидент, либо выполняют обслуживание ПО. В случае невозможности решить Инцидент

с участием службы поддержки или при наличии множества сходных Инцидентов, Инцидент классифицируется как Проблема и отправляется в службу разработки для оперативного решения.

Запрос на изменение перенаправляется в аналитическую группу, который согласовывает изменение, формирует техническое задание и включает в план разработок.

5 Развитие и модернизация ПО

В бизнесе постоянно происходят изменения и использование итерационной модели изменений, являющейся вариацией спиральной модели, помогает ПО учитывать новые требования и вызовы.

Планированием доработок занимается аналитическая группа, включающая в себя специалиста службы поддержки, специалиста службы разработки и консультантов от Заказчиков. Окончательное утверждение плана разработок осуществляется руководителем аналитической группы.

Разработка утвержденных изменений выполняется двумя способами:

1. Разработка силами внутренней команды разработчиков. Этим способом реализуется большая часть доработок;
2. Разработка силами проектных программистов. При возможности выделения разработки в Проект, используется данный вид разработки. Внедрение проектных изменений происходит с участием и под контролем внутренней службы разработки.

В состав персонала, обеспечивающего поддержку жизненного цикла платформы, по штатному расписанию включен один системный администратор, два специалиста поддержки первой линии СТП, два программиста на второй линии СТП.