

«Сервис управления
вычислительными ресурсами сред
разработки и тестирования
(Частное облако).

Описание процессов поддержания
жизненного цикла

Всего 7 листов

Оглавление

1	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
2	ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ЧАСТНОГО ОБЛАКА	3
2.1	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ЗАКАЗЧИКАМИ	3
2.2	РАЗРАБОТКА И ОБНОВЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ	3
2.3	ХРАНЕНИЕ ИСХОДНОГО КОДА ПРОДУКТА И ЕГО ВЕРСИОНИРОВАНИЕ	4
2.4	ПОСТАВКА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА.....	4
2.5	РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	5
3	ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА	5
3.1	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	5
3.2	ЭКСПЛУАТАЦИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА.....	6
4	ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ	6

1 Общие сведения

Настоящий документ призван обеспечить поддержку жизненного цикла системы «Сервис управления вычислительными ресурсами сред разработки и тестирования (далее Частное облако).

В документе описываются следующие процессы:

- Взаимодействие с заказчиками
- Разработка и обновление функциональности
- Хранение исходного кода продукта и его версионирование
- Поставка программного продукта
- Поиск и устранение неисправностей, регламент оказания технической поддержки
- Требования к квалификации персонала, оказывающего техническую поддержку
- Требования к квалификации персонала, который будет эксплуатировать программный продукт

2 Жизненный цикл Частного облака

2.1 Взаимодействие с заказчиками

С каждым заказчиком заключается лицензионный договор (или соглашение). В случае необходимости отдельно может быть заключен договор на оказание технической поддержки в гарантийный и постгарантийный период.

2.2 Разработка и обновление функциональности

Процесс разработки основан на использовании системы контроля версий и модели ветвления Git. Git workflow адаптирован для работы распределенных команд разработки. В системе контроля версий в проекте используются следующие стабильные (долгоживущие) ветки:

- Master – ветка, в которой хранится протестированный код продукта. Это релизная ветка, поэтому изменения в нее вносятся только при выпуске новой функциональности или устранения дефектов

- Dev – основная ветка разработки. Доработка и изменение функциональности продукта производится путем ответвления от dev-ветки

При наличии запроса на изменение функциональности (доработка, совершенствование), в корпоративной системе управления жизненным циклом ПО создается задача или группа задач. Формулируются функциональные и иные требования к доработке.

В зависимости от сложности и приоритетности реализации требований подбирается состав проектной команды. Когда сформулирован список требований, задачи назначаются на команду разработки. После завершения работы над задачей, разработчик проверяет код локально.

Далее, с помощью встроенных механизмов автоматизированной сборки и развертывания, разработчик производит сборку и развертывание кода на тестовой среде. Если сборка прошла успешно, выполняется серия тестов (QA, нагрузочное и т.д.).

Результаты сборки и тестов фиксируются. В случае успешного прохождения тестов осуществляется развертывание новой функциональности на среде, близкой к промышленной, для тестирования наработок в условиях, максимально приближенных к рабочим.

В случае успешного прохождения тестирования, код признается рабочим, разработанная функциональность готовится к релизу и поставке.

Результаты тестирования релизов хранятся в корпоративных системах изготовителя. Результаты внедрения и/или обслуживания хранятся у изготовителя и, в случае необходимости, у заказчика.

2.3 Хранение исходного кода продукта и его версионирование

Исходный код продукта хранится в корпоративной системе контроля версий. Для артефактов сборки и развертывания используется корпоративное хранилище артефактов. Доступ к репозиториям с исходным кодом имеется у команды разработки и заинтересованных лиц из числа сотрудников компании.

2.4 Поставка программного продукта

Поставка включает в себя комплект установочных файлов и эксплуатационной документации:

- Инсталляционные файлы системы

- Электронный документ «Руководство по установке программного продукта «Частное облако»»
- Электронный документ «Руководство администратора «Частное облако»»

2.5 Регламент технической поддержки

Ошибки и дефекты могут выявляться как в процессе тестирования продукта, так и в ходе эксплуатации. Все заявки на устранение недостатков фиксируются в системе управления жизненным циклом ПО в виде соответствующих задач. Каждая задача связывается с версией продукта и/или его компонента, в котором выявлен недостаток. При заполнении задачи оценивается:

- Тип проблемы (ошибка, дефект, доработка и т.д.)
- Критичность исправления/доработки
- Влияет ли выявленная ошибка на другие компоненты, продукт в целом

Технологический процесс устранения неисправностей идентичен процессу разработки продукта.

Для оказания технической поддержки выделена группа специалистов.

Техническая поддержка включает в себя:

- Консультации по телефону и электронной почте
- Устранение обнаруженных ошибок при работе с программным продуктом
- Услуги по модификации и добавлению новых функций в программный продукт
- Услуги по настройке программного продукта на территории Заказчика (опционально)

3 Требования к квалификации персонала

3.1 Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки допускается персонал, прошедший обучение по работе с продуктом и имеющий практические навыки работы и администрирования компонентов, входящих в состав продукта.

Для предоставления качественной технической поддержки персонал постоянно повышает свою квалификации и проходит обучение.

3.2 Эксплуатация программного продукта

Использование Частного облака требует выполнения следующих видов работ:

- Установка и настройка (серверной и/или клиентской части) продукта
- Использование графического (и/или веб) интерфейса для решения рабочих задач в рамках должностных обязанностей

Для корректной установки и настройки программного продукта персонал должен обладать следующей квалификацией:

- Базовые знания администрирования ОС Linux
- Навыки администрирования компонентов продукта: PostgreSQL, Nginx
- Навыки работы с сервером авторизации (Microsoft Active Directory and Domain Services)
- Знание следующих языков: SQL, YAML
- Знание REST API

Для использования продукта по прямому назначению персонал делится на три категории:

- Backend-разработчик
- Web-разработчик
- Пользователь

Требования к квалификации backend-разработчика:

- Базовые знания работы в IDE: PHP Storm
- Навыки тестирования REST-сервисов с помощью Postman
- Навыки тестирования веб-сервисов с помощью SOAP UI

Требования к квалификации web-разработчика:

- Навыки сборки сервисов с помощью NPM
- Навыки работы с Vue Framework
- Навыки тестирования с использованием Vitest
- Навыки тестирования REST-сервисов с помощью Postman

Требования к квалификации пользователей:

- Базовые навыки работы в браузере (Google Chrome, Yandex Browser)

4 Документирование

В процессе разработки продукта готовится техническая документация.

Базовый комплект документации содержит:

- Руководство администратора, включая регламент установки и настройки продукта, сценарии использования решения
- Описание релиза (список изменений, внесенных в функциональность

При заключении договорных отношений с заказчиком определяется состав поставляемой вместе с релизом документации. В случае необходимости, комплект документации может быть расширен.

Документация к продукту версионирована в соответствии с внутренним регламентом изготовителя.