

W-I-M-A-R-K

S Y S T E M S

Программное обеспечение «AQ-W-SW-W6»

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Содержание

Список сокращений и обозначений.....	3
Общие сведения	3
Описание процессов поддержания жизненного цикла программного обеспечения	3
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
Внедрение программного обеспечения.....	4
Процесс технической поддержки.....	4
Порядок технической поддержки	5
Общие сведения.....	5
Порядок обращения в техническую поддержку	5
Модернизация программного обеспечения	6
Процесс разработки	6
Процесс выпуска релизов	6
Информация о персонале	7
Персонал, обеспечивающий работу программного обеспечения.....	7
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	7

Список сокращений и обозначений

БЛВС	–	беспроводная локальная вычислительная сеть
ПО	–	программное обеспечение
ТД	–	точка доступа
ТП	–	техническая поддержка
API	–	application programming interface, программный интерфейс приложения
CLI	–	command line interface, интерфейс командной строки
SLA	–	service level agreement, соглашение об уровне сервиса, контракт между поставщиком услуг и клиентом
VLAN (LAN)	–	virtual local area network, виртуальная локальная компьютерная сеть
Wi-Fi	–	технология беспроводной локальной сети с устройствами на основе стандартов IEEE 802.11

Общие сведения

Программное обеспечение «AQ-W-SW-W6» предназначено для установки (прошивки) на ТД с целью полного цикла управления точкой доступа, в том числе для создания Wi-Fi сетей, настройки VLAN, проводных подсетей, а также конфигурации внешнего интерфейса точки доступа: CLI.

Описание процессов поддержания жизненного цикла программного обеспечения

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «AQ-W-SW-W6» обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов.

Внедрение программного обеспечения

Необходимым предусловием для ввода ПО в эксплуатацию является успешное окончание фаз разработки и тестирования.

Следующим этапом является передача ПО и всех сопутствующих документов на поддержку. Информация необходимая для передачи включает в себя следующие пункты:

1. актуальная версия ПО;
2. задачи, которые должны были реализовать и были реализованы фактически в релизе;
3. результаты тестирования;
4. релизная документация;
5. выявленные ошибки;
6. адреса тестовых стендов, где можно проверить работу функций;
7. пользовательские кейсы и функционал для проверки;
8. исправленные ошибки для проверки и методики проверки;
9. дополнительная информация, которая поможет технической поддержке ознакомиться с релизом.

Команда технической поддержки (далее ТП) берет задачу в работу в приоритетном порядке, не позднее текущего рабочего дня, когда была поставлена задача.

В течение пяти рабочих дней команда ТП выполняет следующие действия по приемке на поддержку ПО:

- производит ознакомление с документацией;
- выполняет пользовательское тестирование с проверкой работы функций продукта из описания задачи;
- проверяет исправление заявленных ошибок;
- производит консультации по релизу с продуктовыми командами и командой тестирования;
- описывает методы решений новых ошибок, привлекает продуктовую команду или команду тестирования при необходимости;

Прием на поддержку ПО проверяет и подтверждает директор по сервисам, что является финальным подтверждением того, что команда ТП приняла ПО на поддержку.

После принятия на поддержку ПО происходит информирование партнеров и при необходимости конечных клиентов о выпуске новой версии ПО и готовности вводить ПО в эксплуатацию.

Процесс технической поддержки

Техническая поддержка – это возможность клиента в течение срока оказания сервиса технической поддержки, зависит от периода, на который был приобретен сервис, обратиться в техническую поддержку разработчика ПО.

Сервис технической поддержки привязан к конкретному клиенту и локации, где установлено и эксплуатируется ПО.

Порядок технической поддержки

Общие сведения

Предоставляемые услуги в рамках сервиса технической поддержки:

- консультации – любое обращение клиента, в рамках которых требуется предоставить информацию консультационного характера по функциям, возможностям использования, настройкам ПО;
- решение инцидентов – любое обращение клиента, в рамках которых требуется помощь для восстановления заявленной в технической документации разработчика ПО работы ПО;
- решение запросов на обслуживание – запросы от клиента, в рамках которых требуется помощь для выполнения настроек для корректной работы ПО или задач клиента;
- решение дефектов – запросы от клиента, в рамках которого клиент выявил недостаток в ПО;
- предоставление доступа к актуальным версиям ПО, обновлениям ПО, исправлениям дефектов выявленных разработчиком ПО и текущей документации по эксплуатации ПО.

В рамках оказания сервиса технической поддержки может быть создан персональный чат на платформе <https://telegram.org/> с участием лиц со стороны разработчика ПО, Покупателя и клиента. Чат является средством оперативной коммуникации и эскалации по обращениям между клиентом, Покупателем и разработчиком ПО. Важно, чат на платформе <https://telegram.org/> не является каналом подачи обращений.

Подача обращения производится на электронную почту технической поддержки разработчика ПО support@wimark.com или через веб портал <https://support.wimark.com>, подача обращений, через другие средства коммуникации не предусмотрена.

Базовая поддержка осуществляется в рабочие часы с 10 до 19 по Московскому времени.

Аварийные инциденты решаются оперативно, с привлечением команды разработки и в соответствии с клиентским SLA.

После разрешения инцидентов клиенту составляется документ (постмортем) с детальным описанием проблемы и пути ее разрешения.

Порядок обращения в техническую поддержку

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта могут быть исправлены следующим образом:

- работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей;
- обновление ПО «AQ-W-SW-W6» отдельно или совместно с обновлением контроллера WLC, с которыми работают точки доступа;
- сброс конфигурации ПО «AQ-W-SW-W6» к базовому состоянию при возникновении ложных конфигураций с помощью CLI или Консольного порта.

Модернизация программного обеспечения

Модернизация программного обеспечения происходит регулярно согласно внутреннему плану доработок, а также по запросу от клиентов. Ниже описан процесс разработки и выпуска релизов.

Процесс разработки

- Описание задач и историй – корпоративный трекер задач;
- выполнение полной документации по проектам, задачам и продуктам – в корпоративном вики.

Для общения и коммуникации используется электронная почта, корпоративный мессенджер и средства видеоконференций.

Проектирование и разработка ведется с применением гибких методологий (Agile). У компании есть стратегия развития основного продукта – контроллера БЛВС, составленная директором по продукту на основе клиентских запросов и собственного видения. В соответствии со стратегией каждый квартал происходит планирование разработки:

- 1) формируется список функций, которые хотелось бы добавить в платформу (в каждую из частей: прошивку точки «AQ-W-SW-W6», серверную часть, веб интерфейс административной панели);
- 2) список функций разбивается на приоритеты и добавляются текущие баги;
- 3) раз в две недели команда собирается на общее собрание и формируется список задач для каждого члена команды на две недели;
- 4) в конце каждой недели собираются новые версии контроллера и прошивки, и отдаются в тестирование;
- 5) по окончании реализации функции целиком проводится демонстрация этого функционала командой разработки.

Дополнительно для синхронизации текущих процессов, а также в условиях полностью распределенной команды, установлен следующий процесс контроля результатов:

- 1) каждая команда синхронизируется каждый день на короткой встрече, где каждый участник команды рассказывает, что было сделано, что будет сделано и есть ли какие-то проблемы;
- 2) каждую неделю все руководители команд, технический директор, директор по продукту, архитектор и руководитель проекта синхронизируются для понимания актуального статуса разработки и корректировки планов, при необходимости;
- 3) три раза в неделю происходит встреча между техническим директором, директором по продукту и руководителем проекта для приоритизации и определения критичности для новозаведенных дефектов в продукте;
- 4) один раз в месяц проводится ретроспектива на всех участников процесса разработки, где каждый участник говорит о том, что было хорошего за прошедший месяц, а что можно улучшить. На основании результатов ретроспективы вносятся изменения в текущие процессы.

Процесс выпуска релизов

По окончании разработки всех запланированных функций, проводится демонстрация директору по продукту всего нового функционала. Команда тестирования предоставляет «Отчет по тестированию» с информацией о покрытии требований тестами, о количестве успешно пройденных тестов и о количестве все еще существующих дефектов в продукте. На основании двух этих артефактов директор по продукту, технический директор и руководитель проекта принимают решение о том, можно ли считать текущую версию продукта готовой к релизу.

По итогу выпускаются виртуальные образы машин и программа обновлений контроллера со следующим пакетом документации:

- 1) История изменений в релизе (Release Notes) всех продуктов;
- 2) Руководство по внедрению (Deployment Guide);
- 3) Руководство по настройке (User Guide) всех продуктов;
- 4) Справочник команд CLI WLC;
- 5) Справочник команд CLI AP;
- 6) Руководство по использованию API;
- 7) Обновление технической спецификации (Data sheet) всех продуктов;
- 8) Пакеты прошивок «AQ-W-SW-W6» для поддерживаемого оборудования.
Список поддерживаемого оборудования меняется в соответствии с контрактными обязательствами с производителями оборудования.

Информация о персонале

Персонал, обеспечивающий работу программного обеспечения

Специалистами, обеспечивающими работу ПО являются сотрудники заказчика: пользователь(и) (оператор) и администратор (системный программист).

Пользователь должен обладать навыками работы с персональным компьютером и навыками работы с интерфейсом командной строки (CLI).

Администратор должен обладать навыками работы с персональным компьютером, с интерфейсом командной строки (CLI) и знанием информационной безопасности.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалистами, обеспечивающими техническую поддержку и модернизацию ПО являются сотрудники компании-разработчика.

Сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки.

Модернизацию ПО осуществляют: разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, которые обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.