

W-I-M-A-R-K

S Y S T E M S

Программное обеспечение «AQ-W-SW-W6s»

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Содержание

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	4
Совершенствование программного обеспечения	4
Процесс разработки	4
Процесс выпуска релизов	5

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «AQ-W-SW-W6s» обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов.

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.

Предоставляемые услуги в рамках сервиса технической поддержки:

- предоставление консультаций – 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;
- получать доступ 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.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

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-W6s» отдельно или совместно с обновлением контроллера Wimark WLC, с которым работают точки доступа;
- сброс конфигурации ПО «AQ-W-SW-W6s» к базовому состоянию при возникновении ложных конфигураций с помощью CLI или Консольного порта.

Для поддержания в работоспособном состоянии экземпляра «AQ-W-SW-W6s» требуется один специалист со средним или высшим образованием в области сетей, прошедший курс повышения квалификации «Пользователь Wimark WLC» от компании Wimark или имеющий международные признанные сертификаты (Cisco CCNA / CWNA).

Совершенствование программного обеспечения

Совершенствование 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.
- Полная документация 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, 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-W6s», 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 функций, запланированных в текущий релиз, 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-W6s» для поддерживаемого оборудования. Список поддерживаемого оборудования меняется в соответствии с контрактными обязательствами с производителями оборудования.