

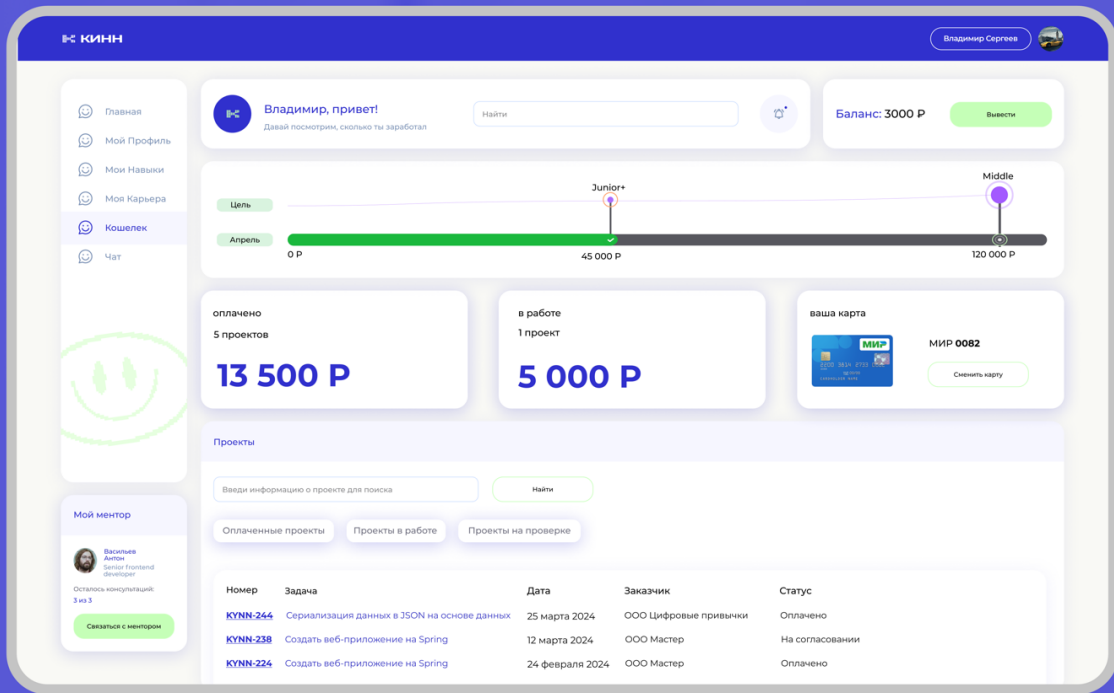
Тел.: 8 (812) 679-80-89

Email: Info@KYNN.ru

Описание процессов жизненного цикла ПО “КИНН”

ПЛАТФОРМА КИНН

Автоматизированная платформа для работы с внештатными сотрудниками, где молодые специалисты могут собрать сильное портфолио на реальных бизнес-задачах, а компании — найти исполнителей.



The screenshot shows the KYNN platform interface for user Vladimir Sergeev. The dashboard includes a navigation menu on the left, a main header with a greeting and search bar, and several key metrics and project sections.

Header: Владимир, привет! Давай посмотрим, сколько ты заработал. Поиск: Найти. Баланс: 3000 Р. Вывести

Progress Bar: Shows career progression from 'Junior+' (45,000 R) to 'Middle' (120,000 R). A green bar indicates progress starting from 'Апрель' (0 R).

Summary Cards:

- оплачено: 5 проектов, **13 500 Р**
- в работе: 1 проект, **5 000 Р**
- ваша карта: МИР 0082, Сменить карту

Projects Section:

Введи информацию о проекте для поиска. Найти

Оплаченные проекты | Проекты в работе | Проекты на проверке

Номер	Задача	Дата	Заказчик	Статус
KYNN-244	Сериализация данных в JSON на основе данных	25 марта 2024	ООО Цифровые привычки	Оплачено
KYNN-238	Создать веб-приложение на Spring	12 марта 2024	ООО Мастер	На согласовании
KYNN-224	Создать веб-приложение на Spring	24 февраля 2024	ООО Мастер	Оплачено

Мой ментор: Василий Антон, Senior Frontend Developer. Осталось консультаций: 3 из 3. Связаться с ментором

Содержание

Аннотация.....	2
Термины и определения.....	2
Общие сведения.....	3
Жизненный цикл.....	4
Планирование.....	4
Анализ.....	4
Проектирование.....	4
Разработка.....	4
Тестирование.....	5
Внедрение (развертывание).....	5
Эксплуатация и поддержка.....	6
Общие положения регламента технической поддержки.....	7
Участники процесса технической поддержки.....	7
Вопросы и обращения, решаемые и обрабатываемые службой поддержки.....	8
Порядок подачи и обработки обращений.....	8
Режим работы службы поддержки.....	9
Данные о персонале.....	9
Совершенствование программного продукта.....	9

Аннотация

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Платформа Кин», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта, регламент технической поддержки и информацию о совершенствовании программного продукта.

Термины и определения

- **Правообладатель** – ООО «Платформа Кин».
- **Платформа** – Интернет ресурс, объединяющий пользователей с разным уровнем компетенции в IT и пользователей

заинтересованных в поиске сотрудников/команды для выполнения ИТ-задач.

- **Тестирование** – Набор программного обеспечения для определения/подтверждения профессиональных навыков специалиста.
- **Кошелек** – электронное средство платежа – это платежный инструмент для хранения денег, переводов и оплаты на портале.
- **Мои проекты** – раздел платформы с задачами/микрозадачами.
- **Простая электронная подпись** – это комбинация из логина и пароля. Она подтверждает, что электронное сообщение отправлено конкретным лицом. Сообщение с простой электронной подписью может быть приравнено к бумажному документу, подписанному собственноручно, только по предварительной договоренности сторон и в специально предусмотренных законом случаях.
- **ЭДО** – Электронный документооборот – процесс обмена электронными документами между бизнесом и специалистом.
- **Электронные документы** — цифровые версии документов, которые создаются, обрабатываются, отправляются и хранятся с помощью компьютеров или других электронных устройств.
- **Специалист** – пользователь (физическое лицо) с разным уровнем компетенции в IT, зарегистрированный на портале для повышения компетенции (обучения), получения практического опыта (выполнения микрозадача).
- **Бизнес** – Пользователь (юридическое лицо), зарегистрированные на портале для поиска сотрудников/команды, размещения проектов для выполнения специалистами.

Общие сведения

Назначение системы “Платформа Кин” - платформа для формирования эффективных временных ИТ-команд. Она предоставляет омниканальный сорсинг, систему документооборота и расчетов с самозанятыми и индивидуальными предпринимателями, а также систему развития персонала с использованием подходов microlearning.

Жизненный цикл В ООО «Платформа Кин» стандартной для ведения проектов по разработке программного обеспечения является итерационная модель жизненного цикла (Рисунок 1).

Жизненный цикл

В ООО «Цифровые привычки» стандартной для ведения проектов по разработке программного обеспечения является итерационная модель жизненного цикла (рисунок 1). Из каждого этапа возможен возврат на предыдущие для доработки, уточнения или исправления. Жизненный цикл разработки программного продукта состоит из нижеперечисленных этапов:

Планирование

В этом этапе определяются цели и требования создания программного продукта или его новой функциональности, а также планируются ресурсы, сроки и бюджет для его реализации. Здесь также формируется и/или модифицируется команда разработчиков и определяются их роли.

Анализ

На этом этапе разрабатывается и документируется подробное описание функций и требований к программному продукту. Здесь проводится изучение рыночных условий, анализ существующих решений и определение основных функциональностей продукта.

Проектирование

На этом этапе создается архитектура программного продукта, проектируются модули и компоненты, определяется последовательность их разработки и взаимодействия. Также здесь разрабатываются диаграммы классов, баз данных, интерфейсов и других компонентов системы.

Разработка

На этом этапе происходит непосредственное создание программного кода. Разработчики следуют ранее определенной архитектуре и принципам программирования. Здесь также выполняется тестирование созданных компонентов и их интеграция в одну систему.

Тестирование

Этот этап включает в себя проверку работоспособности и соответствия программного продукта требованиям, выявление и исправление ошибок и дефектов. Здесь проводится функциональное, интеграционное, системное и другие виды тестирования.

Внедрение (развертывание)

На этом этапе программный продукт устанавливается на предназначенные для него системы и начинает работать в реальных условиях. Внедрение включает в себя установку, настройку и обучение конечных пользователей.

Эксплуатация и поддержка

После внедрения программного продукта он продолжает использоваться в реальных условиях. На этом этапе выполняется поддержка программного продукта, его доработка, исправление ошибок и обновление до новых версий.

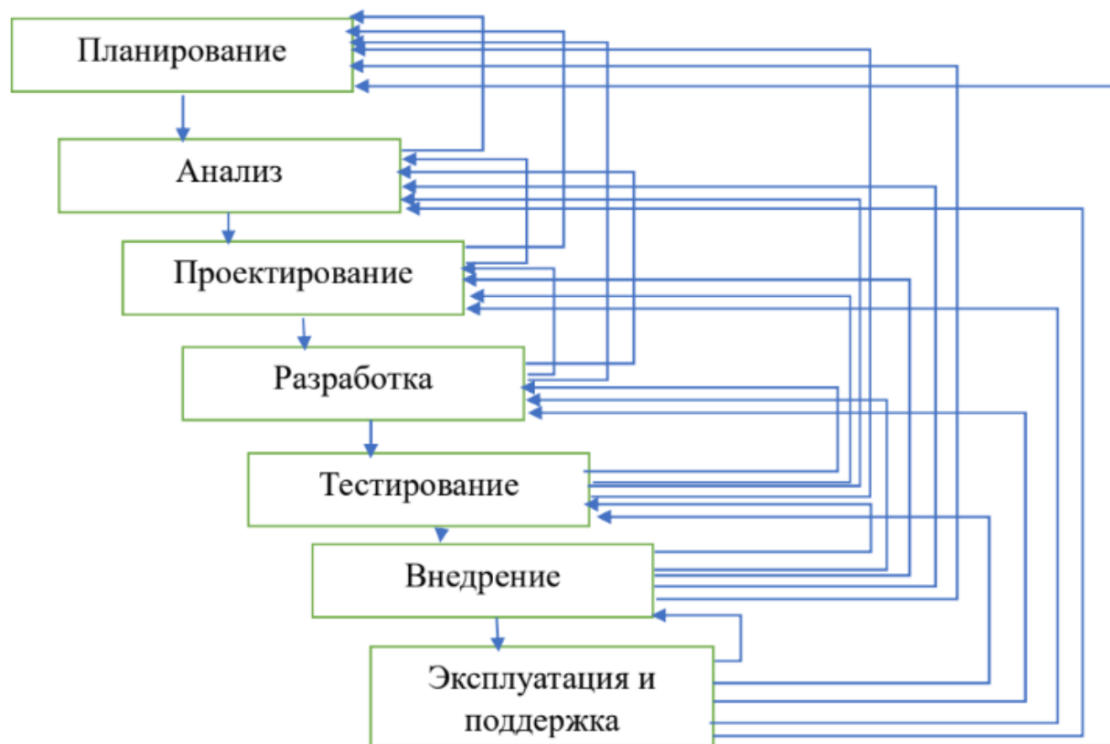


Рисунок 1. Модель жизненного цикла

Модель жизненного цикла обеспечивает необходимый контроль над разработкой и сопровождением в ООО «Цифровые привычки».

Процессы управления конфигурацией выполняются с использованием эталонных пакетов, стендов сборки и тестирования и системы контроля версий.

Для организации единого информационного центра работы проектной команды используется эффективная и удобная связка портала проекта Confluence и системы JIRA.

С их помощью решаются следующие задачи:

- хранение проектных документов;
- ведение рабочих материалов: протоколов, рисков, открытых вопросов;
- информирование участников о правилах, событиях, планах;
- ведение всевозможных реестров: задач, бизнес-процессов, разработок;
- раздача заданий и поручений;

- отслеживание задач, контроль исполнения задач и поручений, ведения разработок.

Общие положения регламента технической поддержки

Настоящий регламент представляет собой документ, описывающий взаимодействия службы технической поддержки и пользователя, при возникновении необходимости.

Служба поддержки оказывает техническую поддержку

всем пользователям, использующим программный продукт.

Регламент устанавливает общие требования и сроки выполнения работ по функционированию служб технической поддержки

пользователей. Правообладатель имеет право на изменение положений настоящего регламента в одностороннем порядке.

Участники процесса технической поддержки

Пользователь

- Формирует и направляет Обращение на почту info@kynn.ru
- Формирует информацию по Обращению,
- Получает решения по Обращению.

Первая линия технической поддержки

- Формирует первичную обработку Обращений,
- Уточняет недостающую информацию от пользователя,
- Регистрирует входящее Обращение в системе регистрации,
- Направляет Обращения, которые не может решить самостоятельно, на группу поддержки.

Группа поддержки

- Формирует контроль и учет требований на доработку программного продукта,
- Определяет и согласует объем и сроки работ на поддержку программного продукта,
- Осуществляет решение обращений и проблем, связанных с работоспособностью программного продукта.

Вопросы и обращения, решаемые и обрабатываемые службой поддержки

Поддержка предоставляет по следующему перечню:

- Работоспособность системы – решение проблем по функционированию системы, консультации, технические вопросы по интеграции программного продукта,
- Доработка системы – формирование предложений по развитию функционала программного продукта.

Входящие проблемы классифицируются по следующим категориям:

- Запрос на информацию
- Сбой в работе программного продукта.

Порядок подачи и обработки обращений

Все обращения пользователей должны регистрироваться сотрудниками, оказывающими техническую поддержку. Обращения поступают на основной канал подачи заявок - адрес электронной почты info@kynn.ru

Входящим обращениям присваивается приоритет срочности:

- Высокий – программный продукт полностью не функционирует, полностью останавливается с выдачей ошибок,
- Средний – сбой влечет значительную потерю работоспособности, но есть альтернативные пути решения,
- Низкий – незначительные ошибки или неудобства для работы с программным продуктом.

Порядок обработки обращения:

- Проверка и регистрация обращения
- Проверка полноты данных в обращении, запрос дополнительной информации при необходимости
- Классификация обращения
- Принятие проблемы в работу
- Диагностика
- Решение проблемы.

Режим работы службы поддержки

В будние дни с 10 до 18 часов (московское время).

Данные о персонале

Сотрудники задействованные в процессе сопровождения (количество):

- Первая линия – включает в себя 2 специалистов, имеющих опыт работы с программным продуктом, члены команды разработки,
- Группа поддержки - включает в себя 2 специалистов, обеспечивающих сопровождение и имеющих квалификацию «Программист».

Совершенствование программного продукта

В программном продукте регулярно появляются новые дополнительные возможности, добавляется расширенный функционал взаимодействия с внешними системами.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу info@kynn.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программный продукт будут внесены соответствующие изменения.