



Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения АВАС-EVENT, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Москва, 2024 г.

Содержание

1	Общая информация	3
2	Поддержание жизненного цикла	3
3	Описание технической инфраструктуры	3
4	Техническая поддержка	3
5	Информация о персонале	3
6	Процесс разработки ПО	13
7	Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки	14
8	Дорожная карта развития	14

1 Общая информация

1.1 Назначение ПО

Программное обеспечение "ABAC-EVENT" предназначено для автоматизации процессов регистрации и управления участниками мероприятий. Система позволяет организаторам создавать онлайн-формы для подачи заявок, управлять личными кабинетами пользователей, осуществлять верификацию данных, а также интегрироваться с системами печати бейджей. "ABAC-EVENT" значительно упрощает процесс организации мероприятий, повышает точность данных и улучшает взаимодействие с участниками, предоставляя широкий набор функций для их удобства и безопасности.

1.2 Функционал программы

В программном обеспечении "ABAC-EVENT" функциональные возможности распределены между различными ролями, каждая из которых имеет свой уровень доступа и набор задач. Ниже приведено описание функционала для каждой роли: **Администратор (Инженер), Оператор, Модератор и Супервайзер.**

1.2.1 Администратор (Инженер)

Администратор (Инженер) обладает наивысшими привилегиями в системе и отвечает за техническое обслуживание и настройку программного обеспечения.

Основные функции:

Установка и настройка ПО.

Установка системы на сервере.

Настройка конфигурационных файлов, подключение базы данных (PostgreSQL) и кэширующего сервера (Redis).

Обновление системы и установка патчей.

Управление пользователями.

Создание и удаление учетных записей пользователей (Операторов, Модераторов, Супервайзеров).

Назначение и изменение ролей пользователей.

Конфигурация системы.

Настройка параметров системы, таких как серверы для отправки электронной почты и SMS, интеграции с системой печати бейджей.

Установка ограничений на типы и размеры файлов, которые могут быть загружены пользователями.

Диагностика.

Мониторинг состояния серверов и производительности системы.

Анализ журналов событий для выявления и устранения ошибок.

Резервное копирование и восстановление данных.

Настройка регулярного резервного копирования базы данных.

Восстановление данных из резервных копий в случае сбоя.

1.2.2. Оператор

Оператор отвечает за повседневное взаимодействие с пользователями и обработку данных, поступающих через систему.

Основные функции:

Управление заявками.

Просмотр и обработка заявок на участие, поданных через онлайн-формы.

Проверка и подтверждение корректности введенных данных.

Верификация данных.

Автоматическая и ручная верификация данных участников.

Связь с пользователями для уточнения информации при необходимости.

Поддержка пользователей.

Ответы на запросы пользователей, помощь в решении проблем с регистрацией и использованием системы.

Внесение изменений в личные кабинеты пользователей по их запросу.

Печать беджей.

Синхронизация с системой печати беджей.

Печать беджей, повторная выдача и блокировка ранее выданных беджей.

1.2.3. Модератор

Модератор занимается управлением контентом, настройкой форм для подачи заявок, и поддержанием порядка в системе.

Основные функции:

Создание и редактирование форм.

Создание онлайн-форм для регистрации участников на мероприятия.

Настройка полей форм, таких как текстовые поля, выпадающие списки и другие элементы ввода.

Модерация данных.

Проверка загруженных пользователями файлов на соответствие требованиям.

Управление категорией беджей и настройка правил их выдачи.

Управление контентом.

Обновление информации на страницах мероприятий.

Модерация пользовательских комментариев и взаимодействие с контентом.

1.2.4. Супервайзер

Супервайзер отвечает за общий контроль за работой системы и координацию действий других пользователей.

Основные функции:

Контроль за работой системы.

Мониторинг активности в системе, включая статистику заявок, регистрации и печати беджей.

Просмотр отчетов о работе операторов и модераторов.

Координация работы пользователей.

Назначение задач операторам и модераторам.
Контроль выполнения задач и сроков их выполнения.

Отчетность.

Формирование отчетов по различным параметрам, таким как количество участников, статусы заявок, статистика печати бейджей.

Анализ данных для улучшения процессов регистрации и работы с участниками.

Устранение проблемных ситуаций, возникающих в процессе работы системы.
Поддержка и консультирование операторов и модераторов в сложных случаях.

1.3 Рекомендуемые технические характеристики ПК

Windows

Требования к системе:

Windows 7, Windows 8, Windows 8.1, Windows 10 или более поздней версии.

Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

macOS

Требования к системе:

macOS High Sierra 10.13 или более поздней версии.

Linux

Требования к системе:

Ubuntu 18.04 (64-разрядная версия) или более поздней версии, Debian 10 или более поздней версии, openSUSE 15.2 или более поздней версии, Fedora Linux 32 или более поздней версии.

Процессор Intel Pentium 4 или более поздней версии с поддержкой SSE3.

Поддерживаемые веб-браузеры:

Яндекс. Браузер Microsoft Edge (на базе Chromium версии 104+)

Mozilla Firefox.

Google Chrome (в том числе Chromium-Gost. На базе Chromium версии 104+)

Apple Safari.

Opera.

Рекомендованные настройки безопасности веб-браузеров:

Pop-ups (new windows/tabs)

Javascript

AJAX

DHTML

2 Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

129329, г. Москва, ул. Кольская, д. 1, стр. 1, эт. 5, пом. I, комната 16

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ABAC-EVENT» обеспечивается за счет его сопровождения и проведение обновлений в соответствии с

собственным планом разработки ПО и по заявкам пользователей. В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь с регистрацией на электронном сервисе
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы ПО
- предоставление отчетной документации
- описание функционала новых модулей ПО

3 Описание технической инфраструктуры

Язык программирования

Java, Scala, TypeScript

Используемые платформы разработки

Собственная разработка

Используемые сторонние компоненты ПО (СУБД, библиотеки, фреймворки, "движки", SDK и пр.)

PostgreSQL, Redis, Akka, React, Redux

Операционная система как среда функционирования

Linux, Windows

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программного обеспечения, могут быть исправлены следующими способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя по каналу технической поддержки

4 Техническая поддержка

Местонахождение технической поддержки

129329, г. Москва, ул. Кольская, д. 1, стр. 1, эт. 5, пом. I, комната 16

Обеспечение сопровождения в части регистрации несоответствий через кабинет клиента, а также доступ к online-привязке осуществляется круглосуточно.

Сопровождение в части оказания консультаций и регистрации требований осуществляется в будние дни с 10:00 до 19:00. По каналам связи:

+7 926 321 65 28

info@abac-event.ru

Регламент устранения неисправностей по запросу пользователя по каналу технической поддержки

Формирование заявки в техподдержку

При поступлении обращения в каналы связи технической поддержки (электронная почта) заводится Заявка с порядковым номером, приоритетом и описанием.

Регистрацию обращений выполняют специалисты 1-й линии технической поддержки (за исключением случаев выявления проблем инженерами других линий)

Обработка заявки

В процессе оформления заявки по обращению, специалисты заводят данные об авторе заявки, сути обращения автора заявки в техническую поддержку, наименование ресурсов, которые задействованы у заявителя. Определяет категорию обращения, и исходя из этого принимает решение о выполнении заявки своими силами или эскалации её на уровень инженеров 2-й линии технической поддержки.

Специалист 1-й линии выполняет работы по обращениям и инцидентам всеми доступными ему силами и средствами (собственные навыки, консультации с другими сотрудниками IT инфраструктуры, знания, получаемые из иных компетентных источников). О ходе работ и способах решения проблемы, делает соответствующие примечания в комментарии. После выполнения работ по обращению и уточнения у заявителя, решена ли задача по обращению, заявка переводится в статус «решена». Если заявитель подтверждает, заявка считается не «решенной», а «закрытой». Инцидент или обращение, так же после этого считается закрытым.

Эскалация заявки

Эскалация заявки с 1-й линии технической поддержки на вторую происходит в следующих случаях:

Для выполнения заявки требуются доступы к обслуживаемому ресурсу, которых нет у специалистов 1-й линии технической поддержки

Для выполнения заявки требуется более высокий уровень компетенции, чем есть у специалистов 1-й линии ТП, для решения заявки согласно SLA (Функциональная эскалация - решение о ней принимается более высоким уровнем по запросу более низкого (2-я линия забирает заявку, с которой не справляется 1-я)

5 Информация о персонале

Фактический адрес размещения персонала, задействованного в разработке и поддержке программы:

129329, г. Москва, ул. Кольская, д. 1, стр. 1, эт. 5, пом. I, комната 16

Гарантийное обслуживание программного обеспечения осуществляется разработчиком программного обеспечение.

Техническая поддержка программного обеспечения разработчиком программного обучения и ведущим инженером.

Модернизация программного обеспечения разработчиком программного обучения, ведущим инженером и HTML-верстальщиком.

6 Процесс разработки ПО

Внедрение функциональности в ПО происходит итеративно в рамках полного цикла. Каждая итерация представляет из себя следующее:

шаг 1 Разработчики получают техническое задание от генерального директора и берут его в работу;

шаг 2 Далее реализованный функционал подвергается тестированию в специально подготовленной для этого среде;

шаг 3 В случае обнаружения дефектов разработчик вносит необходимые правки и после внесения доработок функционал вновь подвергается тестированию до полного избавления от дефектов;

шаг 4 После проведения тестовых испытаний ПО выпускается.

7 Дорожная карта развития

Планируемая модернизация	Дата реализации
добавление возможности приема платежей	Декабрь 2024
добавление модуля «интерактивная программа»	Март 2025