

Описание жизненного цикла GP Orgmanager

Основные этапы жизненного цикла программного продукта GP Orgmanager:

1. Приобретение
2. Поставка
3. Ввод в эксплуатацию
4. Эксплуатация
5. Разработка и обновление продукта
6. Сопровождение
7. Персонал

1. Приобретение

Действия заказчика, приобретающего программный продукт GP Orgmanager, подробно описаны в Договоре на поставку. Компания «Фопипл» снабжает заказчика программным продуктом GP Orgmanager после заключения договора.

2. Поставка

В комплект поставки входят:

1. Демонстрационная версия GP Orgmanager, достаточная для тестирования основных функций и для обучения сотрудников. Демонстрационная версия поставляется в виде ZIP-архива, её можно установить на любой локальной машине (расширенные системные требования).
2. Документация.
3. Экземпляр GP Orgmanager (полная версия) в виде архива ZIP. Полная версия GP Orgmanager создается под конкретные бизнес-требования заказчика.

Документация:

1. Договор на поставку GP Orgmanager. Содержит подробное описание комплекта поставки, бизнес-требования и системные требования для полной версии.
2. Договор на поставку новой версии GP Orgmanager. Задание на разработку кастомного релиза GP Orgmanager содержит подробное описание всех изменений, стоимость и сроки.
3. Руководство пользователя. Описание функций и пользовательских свойств продукта.
4. Инструкция к демо-версии. Инструкция по установке демо-версии на локальной машине.

3. Ввод в эксплуатацию

Установка программного обеспечения GP Orgmanager проводится IT-специалистом заказчика в соответствии с инструкцией по установке на серверах заказчика. На этапе установки достаточно одного системного администратора для выполнения работ по развертыванию программного обеспечения.

4. Эксплуатация

В процессе эксплуатации GP Orgmanager заказчик может:

1. Получать от компании «Фопипл» консультации по работе с программным продуктом, включая разбор конкретных кейсов;
2. Обращаться в службу сопровождения компании «Фопипл» в случае выявления программных ошибок в работе GP Orgmanager;
3. Уведомлять ответственное лицо компании «Фопипл» об изменении бизнес-требований для согласования работ по адаптации программного продукта в соответствии с новыми требованиями;
4. Запрашивать дополнительную информацию, необходимую для успешной эксплуатации GP Orgmanager.

5. Разработка и обновление продукта

Обновление GP Orgmanager выполняется:

1. Для исправления ошибок, см. раздел Гарантийное сопровождение.
2. Для адаптации GP Orgmanager к новым условиям работы или бизнес-требованиям

Обновление

GP Orgmanager можно адаптировать к новым условиям работы или бизнес-требованиям в процессе работы. На практике адаптация выполняется с помощью релизов минорных версий и/или дополнительных модулей GP Orgmanager (для конкретного заказчика).

Релизный цикл

1. Сбор требований заказчика, анализ и включение требований в релиз. Это этап подготовки и согласования новых задач, которые должен выполнять GP Orgmanager. Результатом этого этапа должен стать согласованный (утвержденный) список задач, необходимых обновлений и предварительный календарный план выпуска релиза. Также на этом этапе исполнитель сообщает заказчику предварительную оценку стоимости по каждой задаче.
2. Утверждение списка обновлений (изменений) и плана выпуска релиза. На этом этапе заказчик может указать желаемые сроки реализации и приоритеты.
3. Разработка новой кастомизированной версии GP Orgmanager.
4. Тестирование и контроль качества новой версии. Проводится совместно ответственными сотрудниками заказчика и исполнителя. Тестирование новой версии проводится на тестовом сервере. По результатам тестирования вносятся изменения в релиз. Ответственность за приемку релиза несет ответственный сотрудник со стороны заказчика.
5. Установка релизной версии на рабочий сервер заказчика.

6. Сопровождение

Гарантийные обязательства компании «Фопипл» распространяются на случаи программных ошибок в работе GP Orgmanager.

Ответственность исполнителя перед заказчиком, приобретающим программный

комплекс GP Orgmanager, подробно описаны в Договоре на поставку. Стандартная техническая поддержка предоставляется в будние дни с 10-00 до 19-00.

Заказчик может обращаться в техническую поддержку по электронной почте.

Заказчик должен сообщить специалисту технической поддержки следующие данные:

- Название компании, фамилия, имя, отчество и должность.
- Общее описание проблемы.

Сотрудник технической поддержки может запросить дополнительно:

- конфигурационные файлы,
- лог файлы,
- скриншоты.

После первого обращения заказчик получает от службы технической поддержки номер заявки во внутренней системе учета задач. В дальнейшем при обращении по этому же вопросу нужно использовать этот номер.

Контакты службы сопровождения:

Email: support@forpeople.company

7. Персонал

Персонал, задействованный в обеспечении жизненного цикла разработки и обновления ПО:

- Бизнес-аналитик. 1 человек, гражданин РФ. Сотрудник на аутсорсе.
- Разработчики. 3 человека, граждане РФ. Сотрудники на аутсорсе.
- Инженер по контролю качества. 1 человек, гражданин РФ. Сотрудник на аутсорсе.
- Аккаунт-менеджер. 1 человек, гражданин РФ.
- Руководитель проекта. 1 человек, гражданин РФ.

Персонал службы сопровождения:

- Сотрудники сопровождения на аутсорсе — 5 человек, граждане РФ.
- Руководитель службы сопровождения — 1 человек, гражданин РФ.

Фактический адрес местонахождения инфраструктуры:

Россия, г. Москва, территория Сколково Инновационного Центра, Большой бульвар, 42, стр.1