

**Документация, содержащая описание процессов,  
обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла ПО  
"Многофункциональная программная и информационная  
платформа «Госпортал», предназначенная для создания и  
управления порталами и мобильными приложениями"**

---

<b>Жизненный цикл</b>	<b>3</b>
Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла	3
Процессы этапа проектирования	3
Процессы этапа кодирования	3
Процессы этапа тестирования	3
Процессы этапа эксплуатации	4
Требования к аппаратному и программному обеспечению	4
Требования к персоналу	5
Обновление ПО	5
Обновление на стороне сервиса	5
Получение пользователем модернизированной версии ПО	5
Устранение неисправностей	5
Устранение проблем на стороне сервиса	5
Устранение проблем на стороне пользователя	5
Техническая поддержка	6

# Жизненный цикл

## Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла

### Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции программного обеспечения, интерфейс которого позволит решить задачи пользователей продукта.

- анализ ниши продукта и целевой аудитории;
- формирование пользовательских сценариев;
- разработка требований к ПО на основе изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- оценка полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, возможных рисков;
- составление плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- оформление технического задания.

### Процессы этапа кодирования

Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения и разработчиками документации.

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;

### Процессы этапа тестирования

Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном режиме. Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течение каждого процесса.

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;
- процесс тестирования безопасности, выявляющий устойчивость к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей;

- процесс тестирования совместимости с другими приложениями на платформе iOS, Android, в браузерах Яндекс.Браузер, Opera, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

## Процессы этапа эксплуатации

- процесс установки ПО;
- процесс первичной настройки ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- процессы поддержания ПО.

## Требования к персоналу

Для эксплуатации программы не требуется специальных знаний. Достаточно работать с компьютером/смартфоном на уровне пользователя.

## Обновление ПО

### Обновление на стороне сервиса

ПО участвует в непрерывном процессе модернизации. Предпосылками к модернизации служат:

- устранение неисправностей, полученных в ходе эксплуатации;
- улучшение существующих функциональных возможностей ПО;
- дополнение перечня функциональных возможностей новыми функциональными возможностями, необходимость которых определяется в ходе этапа проектирования.

### Получение пользователем модернизированной версии ПО

ПО обновляется автоматически.

## Устранение неисправностей

### Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в программе и выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

1. Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.

2. Воспроизведение неисправности инженерами тестирования в различных программных и аппаратных окружениях.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование неисправности в ручном режиме.
5. Модернизация приложения и публикация новой версии приложения в открытый доступ.

### Устранение проблем на стороне пользователя

Некоторые проблемы, возникающие в приложении, появляются по причине некорректных настроек приложения. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно, отрегулировав настройки или сообщив в техническую поддержку.

## Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- установка;
- пользовательские настройки;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

Если вы столкнулись с проблемой в работе ПО и не смогли решить ее самостоятельно, пожалуйста, сообщите нам об ошибке по электронной почте [diway.rus@gmail.com](mailto:diway.rus@gmail.com) или по номеру телефона +7 926 288 1319.