**Корпоративный портал «Talent Lab»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

**Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла корпоративного портала «Talent Lab».

**Цели, назначение и область использования Системы**

**Назначение Системы**

Корпоративный портал «Talent Lab» (далее портал) является доступным источником консолидированной информации о сотрудниках и компании. Портал — это интерфейс сотрудников для доступа к корпоративным данным. В портале ведут календари встреч, обмениваются документами и переписываются в встроенном мессенджере. Портал разработан в первую очередь удобным для сотрудников, так как он является внутренним миром компании. В удаленной работе портал позволяет распределять задачи, отслеживать выполнение задач и совместно редактировать документы.

Основные функциональные возможности Портала:

* Совместное редактирование документов и распределение задач между сотрудниками.
* Управление коммуникациями в команде.
* Отслеживание и управление эффективностью персонала.
* Управление онбордингом.
* Настраивание треков онбординга.
* Вовлечение и развитие талантов.
* Электронный документооборот.
* Автоматизирование стандартных HR-процессов.

**Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения**

**Установка и настройка ПО**

**Необходимые условия:**

* Согласованные требования к Порталу;
* Комплект поставки в соответствии с архитектурой и требованиями к ПО СУБД;
* Набор эксплуатационной документации на Портал, включая инструкцию по установке и настройке Портала.

Портал функционирует на системе управления базами данных (СУБД) MariaDB 10.2.

**Основные виды работ:**

1. Установка и развертывание СУБД;
2. Установка и развертывание ПО для работы в Портале (в т.ч. браузер).

Порядок установки и настройки Портала определяется эксплуатационной и регламентирующей документацией.

**Фактический адрес размещения инфраструктуры:**

Инфраструктура разработки Портала, отделы разработки программного обеспечения и служба технической поддержки компании находятся по адресу: Российская Федерация, 191123, г. Санкт-Петербург, Кирочная улица, 31к2.

**Обучение использованию Портала**

Обучение специалистов работающим с Порталом, базовым настройкам системы или функциям системы может быть выполнено с использованием эксплуатационной документации на Портал.

**Сопровождение и техническая поддержка**

Поддержание жизненного цикла ПО в процессе эксплуатации Портала осуществляется за счет сопровождения программного комплекса, входящего в состав Портала.

Сопровождение и техническая поддержка Портала осуществляется в целях обеспечения:

1. Корректного функционирования всех компонентов;
2. Отсутствия простоев в работе конечных пользователей по причине невозможности функционирования Портала (вследствие аварийных ситуаций, ошибок в работе программного обеспечения, ошибок в работе специалистов обслуживающих Портал и т.п.);
3. Развития функциональности Портала.

Для достижения поставленных целей сопровождение и техническая поддержка ПО включает в себя следующий типовой набор задач:

1. Обеспечение непрерывной поддержки Портала;
2. Оперативное выявление и устранение ошибок в работе Портала;
3. Организация единой «точки входа»;
4. Регистрация, контроль и анализ всех поступающих обращений;
5. Сокращение времени ожидания решения запроса на получение услуг;
6. Выполнение доработок согласно порядку ведения доработок;
7. Снижение времени ожидания конечного пользователя на решение возникающих вопросов в части работы Портала;
8. Обеспечение четкой и прозрачной структуры оказания сервиса (предоставления услуг);
9. Анализ и выявление проблем конечных пользователей, возникающих в процессе работы с Портала, планирование мероприятий для их устранения, а также обеспечение оперативной информацией ответственных лиц для принятия управленческих решений;
10. Прогнозирование и предотвращение сбоев в работе серверной части Портала;
11. Обеспечение централизованного управления изменениями на основе стандартных методов и процедур;
12. Выполнение доработок Портала;
13. Разработка предложений по развитию технической и программной инфраструктуры в целях повышения отказоустойчивости Портала и сокращения времени ожидания решения запроса на получение сервиса и их реализации;
14. Обеспечение мониторинга работы Портала;
15. Обеспечение мониторинга интеграционных потоков данных Портала.

**Типовой регламент сопровождения Портала**

**Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке**

Сопровождение и техническая поддержка Портала осуществляются штатными сотрудниками компании.

**Способы подачи запросов на техническую поддержку**

Запросы на сопровождение и техническую поддержку осуществляются посредством электронной почты с последующей фиксацией запроса в системе регистрации инцидентов.

**Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации инцидентов. Служба технической поддержки сообщает номер, присвоенный запросу при регистрации, и плановый срок ответа.

Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе регистрации инцидентов.

Специалисты, работающие с Порталом, должны выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения запроса. Вся информация по Порталу заносятся в систему регистрации инцидентов.

**Закрытие запросов на техническую поддержку**

После выполнения запроса и отправки ответа инициатору, запрос считается выполненным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от инициатора.

Выполненный запрос считается закрытым после получения дополнительного подтверждения от инициатора о решении запроса.

**Контактная информация производителя программного обеспечения**

**Контактное лицо:** Мелешко Наталья

**Адрес**: Российская Федерация, 191123, г. Санкт-Петербург, Кирочная улица, 31к2.

**Телефон**: +7 905 260-84-94.

**Электронная почта:** meleshkoni@gmail.com

Электронная почта: support@loylabs.ru**Требования к персоналу**

Для реализации процессов обеспечения жизненного цикла Портала требуются следующие основные категории персонала:

1. Руководитель проекта, обеспечивающий организацию работ по гарантийному обслуживанию Портала, технической поддержке и работы по модернизации программного обеспечения Портала;
2. Ведущий аналитик проекта, обеспечивающий сбор и анализ бизнес-требований к Порталу, разработку функциональных требований и проектной документации;
3. Ведущий разработчик, обеспечивающий анализ, проектирование и разработку Портала, осуществляющий постановку задач, планирование работ и ведение проектной документации, а также контроль исполнения работ;
4. Разработчик, обеспечивающий разработку на языке программирования Java, в соответствии со стандартами, принятыми в компании;
5. Разработчик, обеспечивающий разработку на языке программирования Angular, в соответствии со стандартами, принятыми в компании;
6. Специалист по тестированию, обеспечивающий тестирование программного обеспечения Портала, поиск и устранение ошибок и сбоев в работе программы, осуществляющий разработку планов, графиков, методик и описаний тестирования;
7. Администратор базы данных, обеспечивающий установку, настройку, сопровождение и развитие БД Портала;
8. Специалист по технической поддержке, обеспечивающий анализ запросов на техническую поддержку, диагностирование и устранение неисправностей Портала, консультирование и обучение пользователей.