

МойОфис

Поддержание жизненного цикла платформы МойОфис

ООО «НОВЫЕ ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ»

ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

ПЛАТФОРМЫ МОЙОФИС

На 18 листах

Москва

2022

Все упомянутые в этом документе названия продуктов, логотипы, торговые марки и товарные знаки принадлежат их владельцам.

Товарные знаки «МойОфис» и «MyOffice» принадлежат ООО «НОВЫЕ ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ».

Ни при каких обстоятельствах нельзя истолковывать любое содержимое настоящего документа как прямое или косвенное предоставление лицензии или права на использование товарных знаков, логотипов или знаков обслуживания, приведенных в нем. Любое несанкционированное использование этих товарных знаков, логотипов или знаков обслуживания без письменного разрешения их правообладателя строго запрещено.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	6
2. ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ЖИЗНЕННОМ ЦИКЛЕ ПЛАТФОРМЫ МОЙОФИС	7
3. ОПИСАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПЛАТФОРМЫ МОЙОФИС	9
3.1 Планирование	9
3.2 Разработка	9
3.2.1 Описание процесса разработки	9
3.2.2 Документирование	11
3.3 Применение	11
3.4 Поддержка применения	11
3.5 Прекращение применения	14
4. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	15
4.1 Повышение квалификации персонала	15
4.2 Обучение пользователей	15
5. СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СТАНДАРТОВ	18

ТЕРМИНЫ, СОКРАЩЕНИЯ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе используются следующие термины и сокращения (см. [Таблицу 1](#)):

Таблица 1 – Термины, сокращения и определения

Термин, сокращение	Определение
Платформа МойОфис	Совокупность клиентских и серверных программных продуктов, разрабатываемых компанией МойОфис.
Коммерческий продукт	Продукт, указанный в коммерческом прайс-листе и/или присутствующий в реестре отечественного ПО.
Вендор	Поставщик коммерческих программных продуктов Платформы МойОфис, компания МойОфис.
Заказчик	Конечный пользователь продуктов МойОфис.
Поставщик	Авторизованный партнер, обеспечивающие процесс поставки и сопровождения коммерческих программных продуктов.
ЖЦ	Жизненный цикл.
ПО	Программное обеспечение.
Product Owner	Менеджер, являющийся промежуточным звеном между заказчиком и разработчиками.
Релиз	Выпуск очередной версии ПО, готового для использования.
Спринт	Одна итерация разработки с фиксированной продолжительностью.
Кросс-функциональная команда	Команда, объединяющая людей с различным профессиональным опытом для совместной работы по достижению общей цели. Она может включать как представителей разных уровней организации, так и внешних сотрудников.
Hard skills	Англ. "жесткие" навыки. Профессиональные навыки, которым можно научить и которые можно измерить.
Soft skills	Англ. "мягкие" навыки. Личные качества, универсальные компетенции, которые сложно измерить количественными показателями.

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Платформа МойОфис (далее - Платформа) – набор интегрированных настольных, мобильных и веб-приложений, а также серверных систем для организации совместной работы с документами, а также для коммуникаций на популярных операционных системах. В состав платформы входят (включая, но не ограничиваясь) средства управления файлами и папками, редакторы текстовых документов, электронных таблиц и презентаций, приложения для визуализации презентаций и отчетов, приложения для управления почтой, календарем и контактами, библиотека шрифтов, комплект средств разработки (SDK), а также системы хранения данных, редактирования и совместной работы, почтовая система и административная панель. Актуальный состав продуктов, созданных на базе Платформы, приведен на странице МойОфис: <https://myoffice.ru/products>.

Построение и совершенствование жизненного цикла (далее - ЖЦ) Платформы МойОфис основано на применении процессного подхода по модели ISO 9001 (ГОСТ Р ИСО 9001-2015), с учетом принципов ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000-2015) и системы рекомендаций и описаний процессов ЖЦ ПО в стандарте ISO 12207 (ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010) (см. [Таблицу 6](#)).

2 ОСНОВНЫЕ СВЕДЕНИЯ О ЖИЗНЕННОМ ЦИКЛЕ ПЛАТФОРМЫ МОЙОФИС

Для Продуктовой линейки Платформы МойОфис определена долгосрочная стратегия развития, в рамках которой составляется высокоуровневый план на год. Новые версии Платформы (релизы) выпускаются, в среднем, 3 – 4 раза в год. Годовой план детализируется и корректируется для каждой выпускаемой версии.

Жизненный цикл ПО рассматривается с учетом основных положений ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 (см. [Таблицу 6](#)), и подразумевает последовательность стадий (см. [Рисунок 1](#)).

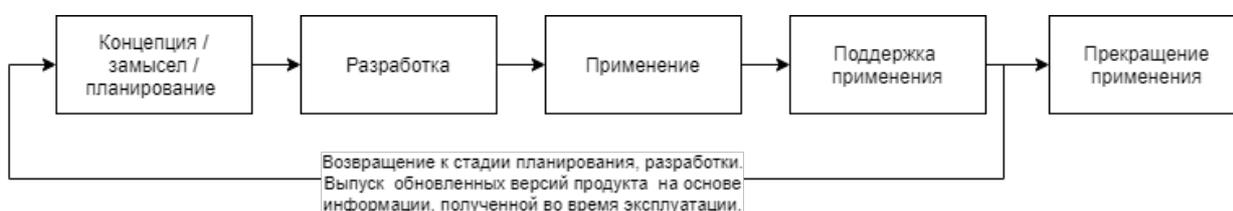


Рисунок 1 – Стадии жизненного цикла

Переход к следующей стадии возможен после достижения целей, поставленных в предыдущей стадии. Цели и результаты стадий ЖЦ описаны в [Таблице 2](#).

Таблица 2 – Описание стадий жизненного цикла ПС

Цель	Результат
Концепция / замысел / планирование	
Определить и приоритизировать потребности заинтересованных сторон. Выделить первоочередные задачи. Оценить варианты решений и возможности реализации.	Составлено техническое задание на разработку ближайшего релиза с учетом заявок Заказчиков, направленных на развитие функциональности и исправление замечаний.
Разработка	
Создать очередную релизную версию ПО, удовлетворяющую поставленным требованиям и текущим запросам пользователей.	Создана релизная версия ПО, отвечающая поставленным требованиям и готовая к применению. Создана актуальная эксплуатационная документация, описывающая программный продукт, включая все обновления, характерные для текущей версии.
Применение	
Обеспечить развертывание и обновление ПО на стендах и устройствах пользователей.	Программные продукты установлены и функционируют согласно условиям их применения.

Цель	Результат
Поддержка применения	
<p>Обеспечить устойчивое функционирование ПО, собрать статистику использования, выявить проблемы, с которыми сталкиваются пользователи.</p>	<p>В течение всего срока применения собрана аналитика использования, накоплены замечания и пожелания пользователей. Заявки пользователей регистрируются, идентифицируются и классифицируются. Пользователям обеспечено содействие и консультации в соответствии с условиями соглашения. Осуществляется решение проблем пользователей, возможное в рамках текущего цикла. Вопросы, которые не могут быть решены мгновенно, фильтруются, и могут быть включены в планы реализации в одной из следующих итераций ЖЦ.</p>
Прекращение применения	
<p>Обеспечить вывод продукта из эксплуатации</p>	<p>Продукт выведен из эксплуатации.</p>

3 ОПИСАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПЛАТФОРМЫ МОЙОФИС

3.1 Планирование

При составлении и детализации плана развития Платформы также учитывается информация, полученная в результате взаимодействия с пользователями. Эти сведения поступают от Дирекции спецпроектов, эксплуатации, и внедрения.

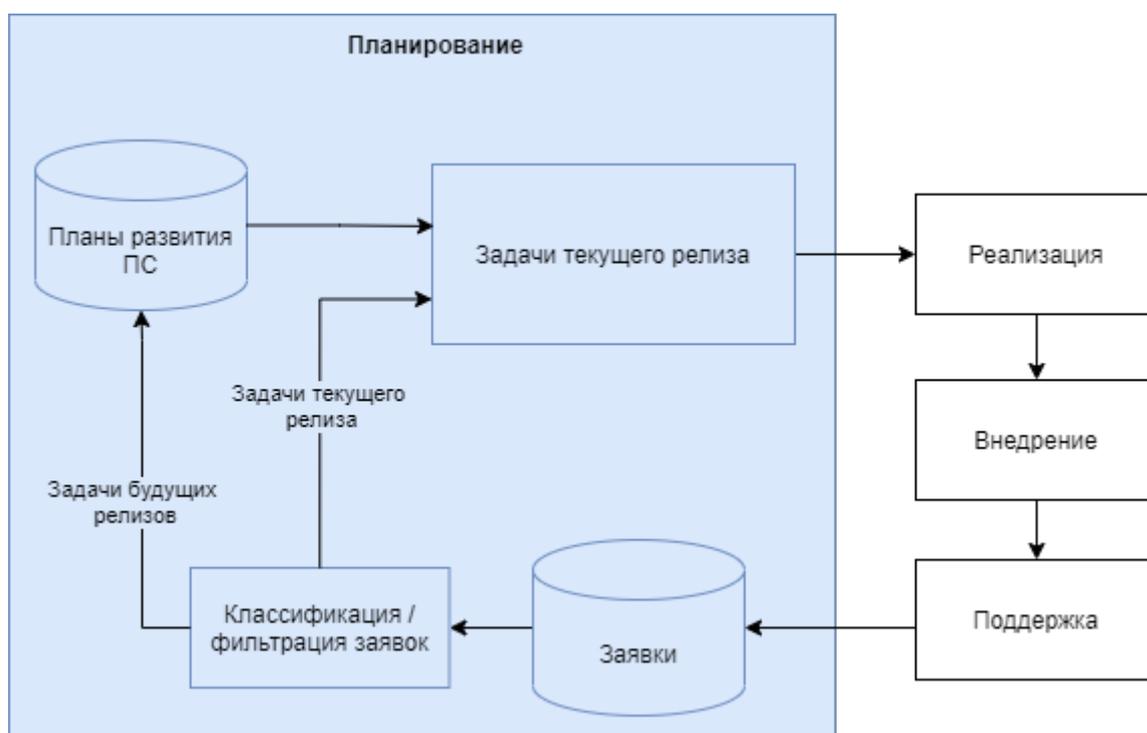


Рисунок 2 – Процесс планирования

На этапе планирования анализируются два источника данных – набор задач, содержащихся в плане развития Платформы, а также обратная связь от клиентов, формализованная в записи Базы знаний Службы поддержки. Перед каждым релизом из данных источников информации отбираются наиболее важные и актуальные задачи, формируя собой список необходимых задач текущего релиза, которые поступают на этап разработки (см. [Рисунок 2](#)).

3.2 Разработка

3.2.1 Описание процесса разработки

Разработка новых версий продуктов Платформы ведется последовательными итерациями (спринтами). Задачи каждого спринта декомпозируются таким образом, чтобы обеспечить возможность реализации любой задачи не более, чем в двухнедельный период. В случае, если оценить задачу сложно, планируется время на предварительное

исследование. Если задача оказывается большой, она делится на подзадачи. Таким образом, в рамках одного или нескольких последовательных спринтов каждая разрабатываемая задача проходит полный жизненный цикл разработки ПО: **анализ - проектирование - разработка - тестирование** (см. [Рисунок 3](#)). Результат спринта анализируется и является основой для проектирования следующего спринта.

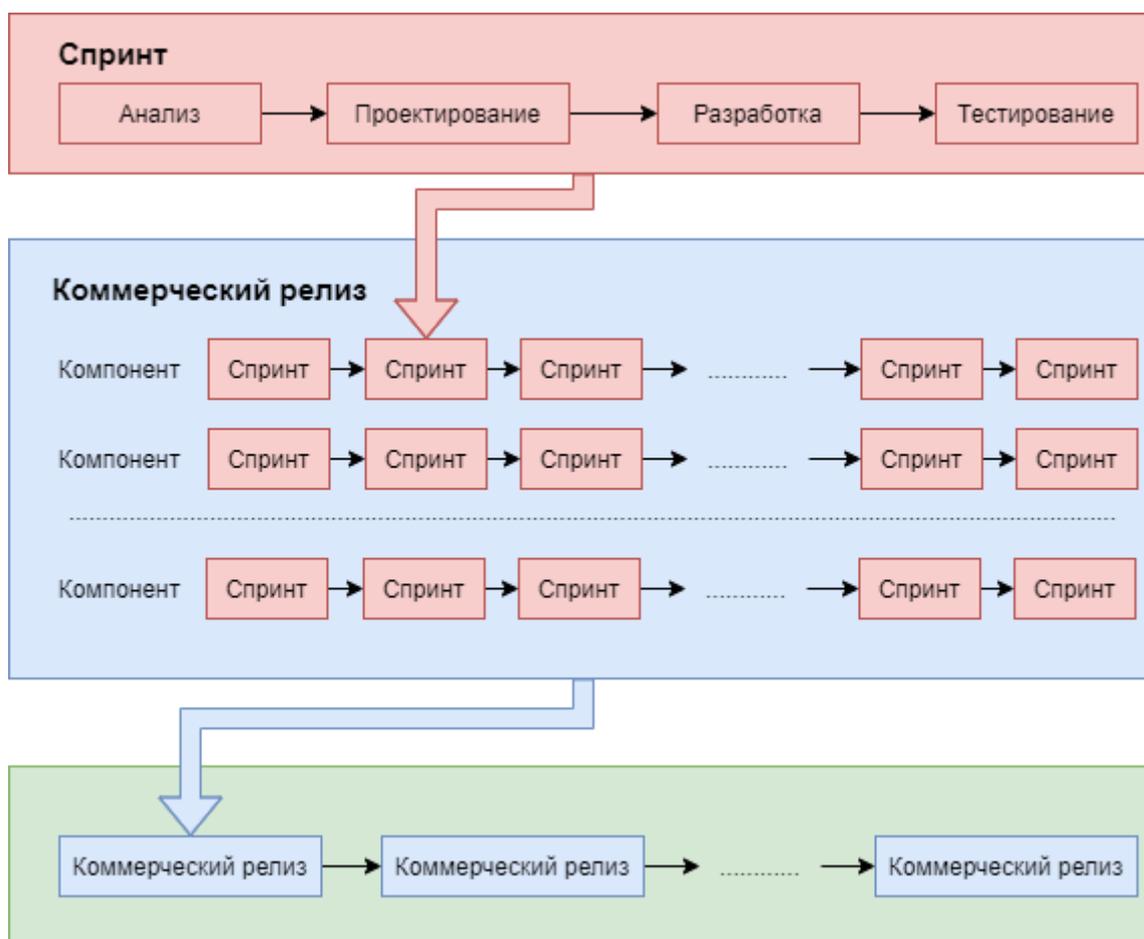


Рисунок 3 – Структура процесса разработки

Каждый продукт платформы разрабатывается силами отдельных кросс - функциональных команд. Такие команды укомплектованы специалистами, которые гарантируют полный цикл реализации требований к продукту:

- Product Owner;
- разработчики;
- аналитики пользовательского поведения и дизайнеры интерфейсов;
- тестировщики;
- технические писатели.

3.2.2 Документирование

Документирование – составляющая процесса разработки, целью которой является обеспечение разработки и внедрения документов, требуемых для исполнения бизнес-процессов. Помимо разработки документирование сопровождает и все остальные процессы ЖЦ Платформы МойОфис.

Эксплуатационная документация по приложениям и продуктам Платформы МойОфис размещена на сайте Вендора и доступна для использования всем заинтересованным лицам в разделе «Продукты и документация»: <https://support.myoffice.ru>.

3.3 Применение

Лицензии на коммерческие программные продукты распространяются через Партнеров (участников партнерской программы Вендора, список приведен на странице <https://myoffice.ru/partners>). Инсталляция коммерческих программных продуктов может осуществляться:

- самостоятельно IT специалистами Заказчика;
- в отдельных случаях непосредственно пользователем;
- партнером;
- специальным подразделением МойОфис Консалтинг.

По запросу Заказчика ему предоставляются лицензионные Сертификаты.

Заказчик, получив дистрибутивы и лицензионные сертификаты от Поставщика, организует установку коммерческих программных продуктов на клиентские рабочие места, и при необходимости на сервера организации, если этого требует конфигурация продукта.

Процесс эксплуатации поддерживается Заказчиком и Поставщиком (Партнером), соответственно. При необходимости Вендор оказывает требуемую помощь в рамках условий, соответствующих уровню технической поддержки.

3.4 Поддержка применения

Поддержание ЖЦ Платформы осуществляется за счет сопровождения каждого из ее компонентов и включает в себя:

- проведение регулярных модернизаций продуктов Платформы в соответствии с собственными планами развития;
- обновления продуктов Платформы, связанные с обращениями Заказчиков.

Категории обращений заказчиков приведены в [Таблице 3](#).

Таблица 3 – Категории обращений

Категория	Определение
Инцидент	Обращение пользователя по причине поведения, отличного от ожидаемого согласно документации программных решений МойОфис. Данное поведение влияет на непрерывность бизнес-процесса и эффективность работы пользователя.
Запрос на получение информации	Обращение пользователя с целью получения консультации о функциональных особенностях программных решений МойОфис, их конфигурациях, специфике инсталляций, обновлений. К данной категории относится запрос пользователя о смене пароля.
Запрос на изменение	Пожелание пользователя об изменении текущих характеристик программных решений МойОфис или добавлении новых.

Процесс поддержки применения осуществляется Вендором и Поставщиком. В течение гарантийного периода Вендор обеспечивает безвозмездное устранение возникших неисправностей ПО в сроки, согласованные пользователем при условии соблюдения последним правил эксплуатации ПО. По мере модернизации ПО компания – разработчик МойОфис обязуется информировать потребителя о новых возможностях Продуктов.

Действие гарантийных обязательств прекращается, если пользователем были внесены изменения в ПО без согласования с его разработчиком.

Процедура обновления ПО предусматривает доведение до Заказчика информации о необходимости обновления и обеспечение доставки обновленного ПО. Установка новой версии продукта осуществляется на стороне Заказчика.

Поддержание ЖЦ – это циклическая модификация продукта, выполняемая после начала эксплуатации.

Поддержка производится с целью исправления ошибок, совершенствования продукта, а также адаптации продукта к изменению окружения.

В рамках сопровождения продукции можно выделить следующие группы активностей:

- управление поддержкой продуктов;
- анализ проблем;
- выполнение модификаций;
- тестирование модификаций;

– миграция обновлений.

Сопровождение коммерческих программных продуктов осуществляется специалистами Заказчика. При необходимости Заказчик может обратиться за поддержкой к Поставщику, который в свою очередь может обратиться к Вендору.

Все обращения пользователей к Поставщику и Вендору аккумулируются у Вендора в специализированной аналитической системе и используются для развития Платформы МойОфис.

Инциденты, возникающие в процессе Сопровождения, собираются у Вендора в специализированной Базе знаний, которая также выполняет функции аналитики.

База знаний Службы поддержки – это внутреннее хранилище Вендора, которое содержит следующие данные по каждому из продуктов Платформы МойОфис:

- список всех известных существующих неисправностей;
- информация о технических особенностях каждого из продуктов;
- список известных обходных решений тех или иных проблем;
- пользовательская и иная документация по продуктам.

База знаний используется не только Службой поддержки, но и другими структурными подразделениями. В нее также поступают все типы замечаний и пожеланий независимо от их источника возникновения.

Обращения пользователей ранжируются по критичности и по распространенности. Инциденты упорядочиваются по степени важности и далее анализируются на предмет возможных дальнейших действий.

Типовые повторяющиеся запросы, которые можно решить силами Службы поддержки, добавляются в Базу знаний Службы поддержки.

В некоторых случаях может быть разработано временное обходное решение, не требующее участия разработчиков, реализуемое Службой поддержки и смягчающее остроту проблемы, но не решающее её в полном объёме, тогда это временное решение также добавляется в Базу знаний Службы поддержки.

Для вновь выявленных запросов, которые не могут быть решены силами Служб поддержки, формируется заявка на разработку. Такие заявки являются приоритетными для разработчиков, и в случае, если проблема критичная, исправления могут появиться уже в ближайшем релизе.

В остальных случаях накопленные проблемы служат для формирования задач, поступающих на разработку в следующей итерации жизненного цикла Платформы (см. [Рисунок 2](#)).

3.5 Прекращение применения

По мере появления следующих версий ПО происходит обновление программных продуктов. Предыдущие версии прекращают использоваться, происходит миграция на новые. Окончание поддержки устаревших версий – естественный этап жизненного цикла программного продукта, который заключается в прекращении использования предыдущих версий программных продуктов и переход на обновленные версии.

Прекращение применения определенной версии программного продукта обозначает также прекращение оказания технической поддержки пользователям, использующим устаревшие версии.

Поддержка программных продуктов МойОфис происходит, начиная с момента публичного выпуска версии продукта.

Дополнительно Партнеры получают уведомление о прекращении поддержки версии программного решения не позднее установленного срока до даты окончания поддержки версии программного решения. То же самое происходит в случае прекращения поддержки продукта и его полного вывода из эксплуатации.

4 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

4.1 Повышение квалификации персонала

Одной из важных задач Вендора является повышение квалификации своих сотрудников. Необходимый уровень знаний, умений и навыков, как требование к каждой должности, определяется моделью профессиональных и личных компетенций, принятой для соответствующей позиции в Компании (hard skills, soft skills).

Цель повышения квалификации персонала — поддержание и повышение уровня квалификации сотрудников с учетом требований Компании к определенной должности, роли.

4.2 Обучение пользователей

Осуществляется на базе сети партнерских учебных центров, которые авторизованы для обучения работе с ПО МойОфис. Центр организации обучения АНО «Хаб Знаний МойОфис» осуществляет их авторизацию в соответствии с опубликованной на сайте АНО «Хаб Знаний МойОфис» программой авторизации, доступной по ссылке: <https://myofficehub.ru/center>. Учебные центры готовят специалистов для работы с коммерческими программными продуктами Платформы МойОфис по программе, утвержденной Вендором. Список учебных центров доступен на сайте Вендора, на странице «Учебные центры» <https://myofficehub.ru/center/list>.

На базе учебных центров происходит подготовка следующих специалистов (см. [Таблицу 4](#)):

Таблица 4 – Виды специалистов

Специалист	Описание
Пользователь Системы	Специалист (служащий организации) Заказчика, использующий коммерческие программные продукты Платформы МойОфис для осуществления непосредственной трудовой деятельности.
Администратор Системы	Специалист ИТ-подразделения Заказчика, ответственный за корректную работу прикладных сервисов внутри организации, а также оказывающий внутреннюю поддержку пользователей при работе с коммерческими программными продуктами Платформы МойОфис.

Специалист	Описание
Инженер	Инженер ИТ-подразделения Заказчика или авторизованного партнера, осуществляющий работы по установке облачных (серверных) приложений Платформы МойОфис на территории Заказчика.

Общая численность персонала, относящегося к перечисленным категориям, зависит от специфики решаемых прикладных задач и масштаба системы, построенной на основе коммерческих программных продуктов Платформы МойОфис.

Обучение Персонала возможностям и методикам настройки коммерческих программных продуктов Платформы МойОфис может выполняться на учебных курсах, организуемых участниками партнерской сети и авторизованных Вендором.

Вид обучения осуществляется в зависимости от категории слушателя (см. [Таблицу 5](#)).

Таблица 5 – Виды обучений

Категория	Вид обучения	Продукт	Предоставляемые документы
Пользователь	Обучение пользователей работе с ПК в учебном центре, Первичный инструктаж на рабочем месте Пользователя.	МойОфис Стандартный, МойОфис Образование, МойОфис Профессиональный, МойОфис Частное Облако, Mailion.	Руководство по установке, Руководство пользователя.
Администратор	Обучение администраторов.	МойОфис Профессиональный, МойОфис Частное Облако.	Руководство администратора, Руководство по установке, Руководство пользователя.
Инженер	Обучение инженеров развертыванию и установке.	МойОфис Профессиональный, МойОфис Частное Облако, МойОфис Почта.	Руководство Администратора, Руководство по установке, Руководство пользователя.

Первичный инструктаж пользователей осуществляется в форме демонстрации ключевых особенностей продукта и его использования на рабочем месте пользователя. Инструктаж может быть проведен в дистанционной (вебинар) или очной формах. Длительность инструктажа составляет около 90 минут.

Обучение Администраторов и Инженеров работе с продуктом и его установке осуществляется на базе Авторизованных учебных центров.

В ходе обучения пользователи знакомятся с методами и сценариями работы с продуктами МойОфис, а также выполняют практические работы. Обучение завершается выполнением итогового контрольного задания.

Обучение может быть проведено в очной и дистанционной (вебинар) формах.

В зависимости от уровня подготовки пользователя длительность курса может быть скорректирована в соответствии с программой обучения, утвержденной Вендором и Авторизованным учебным центром.

Зачисление на обучение возможно путем обращения в Авторизованный учебный центр, а также оформлением заявки на сайте Центра организации обучения «Хаб Знаний МойОфис». Ознакомиться с перечнем доступных курсов можно на сайте Центра в разделе «Курсы» <https://myofficehub.ru/courses>. После оформления заявки администратор передает данные заявителя в Авторизованный учебный центр и/или зачисляет заявителя в группу для последующего обучения. Пользователю предоставляется ответ по статусу рассмотрения заявки по электронной почте не позднее 3 рабочих дней с даты отправки запроса.

Документация по каждому из продуктов МойОфис размещена на сайте Вендора и доступна по ссылке <https://support.myoffice.ru> в разделе «Продукты и документация».

5 СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ СТАНДАРТОВ

Таблица 6 – Список используемых стандартов

ГОСТ	Описание
ГОСТ Р ИСО 9000-2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
ГОСТ Р ИСО 9001-2015	Системы менеджмента качества. Требования.
ГОСТ Р ИСО 9004-2010	Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации.
ГОСТ Р ИСО 19011-2012	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента.
ГОСТ Р ИСО 10005-2007	Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества.
ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010	Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств.
ГОСТ 19781-90	Обеспечение систем обработки информации. Термины и определения.