



МойОфис®

ООО "НОВЫЕ ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ"

Платформа «МойОфис»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, совершенствование ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Аннотация

В настоящем документе содержится описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО Платформы МойОфис, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Оглавление

Общие положения.....	4
Основные сведения о Платформе МойОфис.....	4
Основные сведения о ЖЦ Платформы.....	7
Версионирование коммерческих программных продуктов.....	7
Процессы ЖЦ.....	7
Технические процессы проекта.....	8
Процесс реализации.....	8
Процесс инсталляции и поддержки приемки программных средств.....	9
Процесс функционирования и сопровождения программных средств.....	9
Процессы поддержки программных средств.....	9
Процесс менеджмента документации программных средств.....	9
Процесс менеджмента конфигурации программных средств.....	10
Процесс обеспечения гарантии качества программных средств.....	11
Процесс верификации программных средств.....	11
Процесс ревизии программных средств.....	11
Процесс аудита программных средств.....	12
Процесс решения проблем в программных средствах.....	12
Информация о персонале.....	13
Повышение квалификации персонала.....	13

Общие положения

Платформа «МойОфис» (далее — Платформа) разработана ООО «НОВЫЕ ОБЛАЧНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ» (далее — Вендор) в соответствии с Требованиями системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9000-2015 (9001-2015, 9004-2010, 19011-2003, 10005-2007).

Платформа МойОфис — офисная платформа совместного редактирования документов, включающая в себя набор офисных приложений, работающих на различных операционных системах, включая мобильные, а также через web-интерфейс (включая, но не ограничиваясь: редактор текстов, редактор таблиц, редактор презентаций, почтовый клиент и сервер, календарь, контакты, файловый менеджер, облачное хранилище файлов, которое может быть размещено в корпоративной сети).

Настоящий документ носит декларативный характер, ни одно его положение или документ целиком не являются публичной офертой.

Основные сведения о Платформе МойОфис

Платформа МойОфис содержит Приложения следующих типов:

- Набор офисных приложений;
 - Редактор текстов;
 - Редактор таблиц;
 - Редактор презентаций;
- Почтовая информационная система;
 - E-mail клиент и сервер;
 - Контакты;
 - Календарь;
- Платформа корпоративного взаимодействия;
 - Хранилище файлов;
 - Файловый менеджер;
 - Сервер совместной работы;
 - Корпоративный Мессенджер.

Продуктовая линейка Платформы МойОфис содержит следующие Коммерческие Программные продукты, состоящие из следующих Приложений:

- МойОфис Профессиональный

- Текст
 - Таблица
 - Презентация
 - Почта
 - Календарь
 - Контакты
 - Файлы
 - Логос (мессенджер)
 - Сервер Корпоративных коммуникаций
 - Сервер Почтовой системы
 - Сервер Совместной работы
 - Сервер Хранения и Обмена файлами и документами
- МойОфис Частное Облако
 - Текст
 - Таблица
 - Презентация
 - Почта
 - Календарь
 - Контакты
 - Файлы
 - Логос
 - Сервер Корпоративных коммуникаций
 - Сервер Почтовой системы
 - Сервер Совместной работы
 - Сервер Хранения и Обмена файлами и документами
- МойОфис Стандартный
 - Текст
 - Таблица
 - Презентация
 - Почта

- Календарь
 - Контакты
- МойОфис Образование
 - Текст
 - Таблица
 - Презентация
- МойОфис Почта
 - Почта
 - Календарь
 - Контакты
- МойОфис Хранилище
 - Сервер Хранения и Обмена файлами и документами
- МойОфис КСЗ
 - КСЗ (Комплекс средств защиты платформы МойОфис)

Поддерживаемые Клиентские платформы:

- Windows
- Linux
- Android
- iOS
- Tizen

Поддерживаемые Браузеры:

- Спутник браузер
- Яндекс.Браузер
- Microsoft Edge
- Mozilla FireFox
- Apple Safari
- Microsoft IE
- Google Chrome

Основные сведения о ЖЦ Платформы

Жизненный цикл (процесс развития, начинающийся со стадии замысла и заканчивающийся прекращением применения; далее — ЖЦ) Платформы МойОфис рассматривается в отношении ее Коммерческих программных продуктов, описанных в предыдущем разделе.

Версионирование коммерческих программных продуктов

Платформа МойОфис является развивающейся системой, поэтому ее ЖЦ носит циклический характер, т.е. является последовательностью ЖЦ отдельных версий Платформы — ее релизов.

Версии Коммерческих программных продуктов имеют следующий общий вид:
XXXX.XX.XX, где X - цифра в диапазоне 0-9.

Общее правило версионирования Коммерческих программных продуктов:

<Год выпуска>. <Порядковый номер основного выпуска в году>. <Идентификатор> <Номер промежуточного выпуска или дополнения к основному выпуску>

<Год выпуска> — обязательное поле.

<Порядковый номер основного выпуска в году> — обязательное поле; порядковый номер начинается с 0, т.е.: 01, 02, 03, 04.

<Идентификатор> и <Номер промежуточного выпуска или дополнения к основному выпуску> — опциональные поля, которые необходимы при выпуске мобильных приложений, специальных версий и обновлений.

<Идентификатор> — имеет следующие значения:

- 0 — основной выпуск и мобильные приложения;
- 1 — версии продуктов с шифрованием;
- 2 — дополнения к основному выпуску;
- 3 — наборы дистрибутивов.

<Номер промежуточного выпуска или дополнения к основному выпуску> — в связи с необходимостью постоянного наличия мобильных версий в каналах бета-тестирования каждый выпуск включает две версии, отличающиеся номером промежуточного выпуска:

- Нечетный номер (n) - для версии, выпускаемой в публичный доступ;
- Четный номер (n+1) - для версии, выпускаемой в бета-канал.

Процессы ЖЦ

Жизненный цикл Коммерческого программного продукта рассматривается с точки зрения ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 в процессе модернизации Платформы МойОфис.

Процессы ЖЦ реализуются под управлением Сторон, вовлеченных в ЖЦ. Под Стороной понимают одну из тех организаций, которые иницируют или выполняют разработку, эксплуатацию или сопровождение Коммерческих программных продуктов. Основными сторонами являются:

- Заказчик — он же Конечный пользователь, эксплуатирующий Коммерческий программный продукт;
- Поставщик — Дистрибутор и Дилер, обеспечивающие процесс поставки и сопровождения Коммерческого программного продукта;
- Вендор — он же Разработчик, обеспечивающий разработку, модернизацию и сопровождение Коммерческих программных продуктов Платформы МойОфис.

Технические процессы проекта

Процесс реализации

Платформа МойОфис представлена на рынке как полнофункциональная Продуктовая линейка (описанная выше) поэтому мы рассматриваем процессы разработки и усовершенствования как модернизацию в каждой итерации ЖЦ.

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

При составлении и детализации планов стратегическое видение Платформы дополняется рекомендациями от службы эксплуатации и пожеланиями от конечных пользователей продукта, которые фиксируются службой клиентской поддержки в специализированной аналитической системе. Функциональные и нефункциональные требования к системе формируют план каждого релиза.

Процесс разработки строится на базе фреймворка Scrum по принципам Agile с управлением задачами в учётной системе Jira.

Разработка новых версий компонентов Платформы ведется двухнедельными итерациями. Требования к системе декомпозируются таким образом, чтобы обеспечить возможность реализации каждой отдельной части в двухнедельный период. В рамках итерации каждая разрабатываемая функция проходит полный жизненный цикл анализ-проектирование-разработка-тестирование. Результат каждой итерации анализируется и корректирует план следующей итерации.

Каждый компонент платформы разрабатывается силами отдельных кроссфункциональных команд. Это означает, что команды укомплектованы специалистами, которые гарантируют полный цикл реализации требований к компоненту без привлечения внешних специалистов: Product Owner как источник знания о бизнес требованиях, разработчики, тестировщики необходимой квалификации.

Бизнес требования заводятся в учётной системе Jira в виде описания (User Story). Исходя из описания Story, производится декомпозиция на измеримые задачи для кодирования (Tasks).

После проведения декомпозиции и установления Estimate, задачи помещаются в «план итерации», откуда принимаются исполнителями в работу. В качестве базы знаний используется Confluence.

Каждая User Story разрабатывается в отдельной ветке в Git. После проведения функционального тестирования и стабилизации, соответствующая ветка сливается с веткой основной разработки. В конце каждой итерации основная ветка разработки проходит сквозное дымовое тестирование для подтверждения общей работоспособности компонента.

За 2 недели до запланированной даты релиза для каждого компонента создается ветка ReleaseCandidate, и все компоненты системы развертываются совместно для релизного оценочного тестирования платформы. На базе результатов тестирования в соответствии с критериями релизного качества принимается решение о выпуске релиза или возвращения компонентов на доработку.

Процесс инсталляции и поддержки приемки программных средств

Лицензии на Коммерческие программные продукты распространяются через Поставщиков (участников партнерской программы Вендора) с которыми подписывается необходимая документация по передачи лицензий. Инсталляция Коммерческих программных продуктов осуществляется Заказчиком самостоятельно либо с помощью Поставщиков. По запросу Заказчиков им предоставляются Сертификаты на переданные лицензии.

Процесс функционирования и сопровождения программных средств

Процессы Эксплуатации и Сопровождения поддерживаются Заказчиком и Поставщиком (Партнером), соответственно. При необходимости Вендор оказывает требуемую помощь.

Заказчик, получив дистрибутивы и лицензионные сертификаты от Поставщика, организует установку Коммерческих программных продуктов на клиентские рабочие места, и при необходимости на сервера организации (для МойОфис Профессиональный, МойОфис Частное Облако и т.п.).

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

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

Процессы поддержки программных средств

Процесс менеджмента документации программных средств

Документирование является неотъемлемой частью всех стадий и этапов ЖЦ Платформы МойОфис. Процессы документирования происходят синхронно с процессами проектирования, реализации Коммерческих программных продуктов.

Заказчику в составе дистрибутивов предоставляются следующие документы (если они уместны для конкретного Коммерческого программного продукта):

- Руководство пользователя;
- Руководство по установке;
- Руководство по администрированию;
- Системные требования;
- Информацию о текущем релизе.

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

Процесс менеджмента конфигурации программных средств

Платформа МойОфис является сложной программной системой (как описано выше), она состоит из многоуровневой иерархии программных компонент. Компоненты нижнего уровня (далее - Компонент), из которых Собираются дистрибутивы Приложений, и которые рассматриваются как объекты интеллектуальной собственности рассматриваются как объекты Управления конфигурацией, т.е. именно к ним применяются административные и технические процедуры на всем протяжении ЖЦ для отслеживания состояния программных объектов Платформы; обеспечения полноты, совместимости и правильности объектов; управления хранением, обращением и поставкой объектов.

Общее правило версионирования Коммерческих программных продуктов было описано выше, а версионирование исходных кодов Компонент поддерживается Системой управления версиями Gitlab.

Для сборки Компонентов на основе исходных кодов используется сервер непрерывной интеграции CI Jenkins, который позволяет быстро выявлять проблемы интеграции, немедленно прогонять модульные тесты для свежих изменений, а также вместе с текущей стабильной версией иметь продукты сборок - для тестирования, демонстрации, и т. п.

Собранные Компоненты помещаются и хранятся в репозиториях Artifactory.

После каждого релиза все упомянутые выше сервисы (виртуальные машины) со всем окружением разработки копируются на два независимых файловый сервера, расположенных на разных ЦОДах.

Кроме того, после каждого релиза все упомянутые выше сервисы (виртуальные машины) со всем окружением разработки всех офисов копируются на файловый сервер в Отделе информационной безопасности Вендора с целями:

- безопасного защищенного долговременного хранения;
- последующей сертификации продуктов;
- аудита безопасности кода.

Также производится процедура размещения текстовой копии программ для ЭВМ (депонирование произведений) с выдачей документа о дате регистрации в Федеральном государственном

бюджетном учреждении "Федеральный институт промышленной собственности" для компании Вендора.

Процесс обеспечения гарантии качества программных средств

Действующее «Руководство по качеству при разработке и производстве продукции» Вендора (далее — РК) основано на требованиях стандартов Системы менеджмента качества ГОСТ Р ИСО 9000-2015, 9001-2015, 9004-2010, 19011-2003, 10005-2007. Частью РК является «Планирование процессов ЖЦ продукции», т.е. рассматриваемого ЖЦ Коммерческих программных продуктов Платформы МойОфис.

РК является основным документом системы управления качеством, и предназначено для трёх видов пользователей:

- Сотрудников органа контроля качества и всего персонала Вендора, участвующего в проектирование, разработке и производстве;
- Потребителей и Заказчиков;
- Внешних аудиторов.

Управление качеством продукции у субподрядчиков обеспечивается условиями договорных отношений с ними на основании концепций ГОСТ Р ИСО 9000-2015 в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2015 и контролируется соответствующими службами и структурными подразделениями Вендора.

Процесс верификации программных средств

Верификация проекта и реализации Коммерческих программных продуктов осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями, чтобы удостовериться, что получаемые в результате Коммерческие программные продукты соответствуют поставленным целям и задачам. Верификация завершается до официального выпуска релиза, соответствующего Коммерческого программного продукта.

Процесс ревизии программных средств

Для определения полноты соответствия установленных функциональных требований и созданного релиза организованы следующие процессы тестирования:

- Build Verification Testing - Совокупность действий, направленных на выявление соответствия требованиям к выпускаемым релизам, применяется после попытки «зарелизить» следующую версию продукта. На основе результатов тестирования выпускается релиз;
- Regression Testing - Тестирование изменений функциональности в системах, применяется по ходу реализации задач в рамках плановой разработки. На основе результатов тестирования задача добавляется в поставку релиз кандидата;
- Unit testing - Тестирование компонентов системы в автоматическом режиме, используется

в рамках реализации подхода CI. Так же в эту группу добавлены тесты на соответствие кода стандартам и behavior тесты. На основе результатов функциональность передаётся на Regression Testing;

Для проверки на совместимость с программно-аппаратными средствами имеющимися на рынке, организованы следующие процессы тестирования:

- Проверка на совместимость с типовыми устройствами:
 - Тестирование установки и удаления
 - Проверка основных функций продукта
 - Тестирование совместимости с основными функциями ОС
 - Тестирование стабильности (работоспособность во время длительного теста, утечка памяти)
 - Проверка реакции продукта на критичные воздействия
- Проверка на совместимость с типовым набором документов
 - Единообразное отображение (рендеринг) документов
 - Соответствие отображения predetermined критериям

Процесс аудита программных средств

Вендор проводит регулярные аудиты (проверки) своей Системы менеджмента качества (далее — СМК), процессов ЖЦ и самих коммерческих программных продуктов. Проводится как внутренний аудит, так и аудит с привлечением сторонних организаций.

Программа аудитов планируется с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов. Выбор аудиторов и проведение аудитов обеспечивают объективность и беспристрастность процесса аудита.

По результатам аудита формируется конкретный план мероприятий. После реализации плана осуществляется верификация выполненных работ.

Процесс решения проблем в программных средствах

Проблемы, возникающие в процессе Сопровождения и накопленные у Вендора в специализированной аналитической системе. Данная система используется не только Службой поддержки, но и другими структурными подразделениями. В данную систему также поступают все типы замечаний и пожеланий независимо от их источника возникновения.

Собранные проблемы ранжируются по критичности для использования Коммерческих программных продуктов и по распространенности данной проблемы. Ранжированные проблемы анализируются на предмет возможных действий.

Вновь выявленные типовые проблемы, которые можно решить силами Служб поддержки Поставщиков добавляются в Базу знаний Служб поддержки.

Для вновь выявленных проблем, которые не могут быть решены силами Служб поддержки, формируется заявка на разработку. В некоторых случаях может быть разработано временное решение, реализуемое Службой поддержки и смягчающее остроту проблемы, но не решающее проблему в полном объёме, тогда это временное решение добавляется в Базу знаний Служб поддержки.

Информация о персонале

Повышение квалификации персонала

Вендор уделяет значительное внимание повышению 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/soft skills' model).

Цель повышения квалификации персонала — поддержание и повышение уровня квалификации персонала с учетом требований Компании к определенной должности, роли. Определение перспектив развития сотрудника для выполнения поставленных бизнес-задач.

Для работы с Коммерческими программными продуктами Платформы МойОфис в общем случае необходимы следующие специалисты:

- Пользователь Системы Специалист (служащий организации) Заказчика, использующий Коммерческие программные продукты Платформы МойОфис для осуществления собственных ежедневных трудовых функций.
- 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.
- Инженер ИТ-подразделения Заказчика или авторизованного партнера (Поставщика), осуществляющий работы по установке облачных (серверных) приложений Платформы МойОфис на территории Заказчика.
- Администратор ОС (Системный администратор) — Специалист ИТ-подразделения Заказчика, ответственный за корректную работу базовых сервисов внутри организации (Операционные системы, сетевая инфраструктура, политики безопасности).

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.

Обучение и знакомство с продуктом осуществляется в зависимости от типа пользователя.

<i>Тип пользователя</i>	<i>Авторизованный учебный центр</i>	<i>Тип продукта</i>	<i>Предоставляемые документы</i>
Пользователь	Обучение пользователей работе с ПК в учебном центре, и Первичный инструктаж на рабочем месте Пользователя	МойОфис Стандартный МойОфис Образование МойОфис Профессиональный МойОфис Частное облако	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	Руководство Администратора; Руководство по установке; Руководство пользователя

Первичный инструктаж пользователей по работе с ПК МойОфис 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 около 90 минут.

Обучение Администраторов и Инженеров работе с продуктом и его установке осуществляется на базе Авторизованных вендором учебных центрах, обладающих лицензией на образовательную деятельность, информация о которых доступна на сайте Вендора, на странице «Партнеры» <https://myoffice.ru/partners/>.

В ходе обучения слушатели знакомятся с приемами работы с ПК МойОфис, выполняют практические (лабораторные) работы, завершается обучение прохождением (выполнением) итоговой работы (тестирования).

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

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

Документация по Платформе МойОфис размещена на сайте Вендора и доступна для использования всем заинтересованным лицам <https://myoffice.ru/support/>, в разделе «Документация».