

Описание процессов и обеспечение работоспособности АудитСлов

Дата создания:

24.04.2026

Содержание настоящего документа и иные материалы, использованные при его разработке, являются собственностью компании FMF. Копирование, передача третьим лицам, изменение настоящего документа без письменного согласия компании запрещено.

Документация по поддержке жизненного цикла программного обеспечения АудитСлов

Введение

АудитСлов — это программное решение, которое представляет собой веб-приложение для автоматизированного анализа текстового контента и веб-ресурсов на соответствие нормам современного русского языка и требованиям законодательства Российской Федерации, обеспечивая интеллектуальный поиск неоправданного использования иностранных слов, проверку по государственным нормативным словарям и формирование рекомендаций по замене выявленных нарушений на корректные русские аналоги.

1. Поддержка жизненного цикла программного обеспечения

Поддержка жизненного цикла программного обеспечения включает несколько ключевых процессов, направленных на поддержание работоспособности сайта, устранение возможных неисправностей и внедрение улучшений.

1.1. Обеспечение работоспособности

- **Мониторинг производительности:** Веб-сайт подвергается регулярному мониторингу для выявления возможных проблем с производительностью, скорости загрузки страниц, корректностью работы функционала. Для этого используются инструменты мониторинга серверов и баз данных.
- **Обновления программного обеспечения:** В случае выхода обновлений для серверного ПО, баз данных или фреймворков, используемых в программном обеспечении, такие обновления вносятся на сайт по заранее запланированному графику. Обновления включают в себя исправления безопасности, а также улучшения функционала.

1.2. Устранение неисправностей

- **Регистрация инцидентов:** Все технические проблемы, возникающие при использовании программного обеспечения, должны быть зафиксированы в системе тикетов. Пользователи, а также команда поддержки сообщают о возникших неисправностях, после чего создается тикет для их решения.
- **Диагностика и устранение неисправностей:** Программисты анализируют каждый тикет, чтобы выяснить причину неисправности (например, ошибки в коде, проблемы с сервером или базой данных). После этого устраняются ошибки, проводится тестирование для проверки стабильности системы.
- **Резервное копирование:** Регулярное создание резервных копий всех данных (например, информации о пользователях, чатах) помогает быстро восстановить работоспособность сайта после возникновения сбоев.

1.3. Совершенствование функционала

- **Анализ пользовательского опыта:** Сбор обратной связи от пользователей сайта помогает определить области, требующие улучшений. Это могут быть новые функции, улучшение интерфейса или оптимизация работы программного обеспечения АудитСлов.
- **Разработка новых функций:** На основе собранной информации и анализа разрабатываются новые возможности для расширения функционала программного обеспечения.

- **Тестирование:** Прежде чем новые функции или обновления попадут на рабочий сайт, они проходят тестирование на тестовом веб-сайте. Это включает в себя функциональные тесты, тесты производительности и безопасности.

2. Персонал, обеспечивающий поддержку

Для обеспечения бесперебойной работы и поддержки программного обеспечения на протяжении всего жизненного цикла необходим персонал с разнообразными компетенциями.

2.1. Программисты

- **Роль:** Программисты отвечают за разработку, улучшение и устранение неисправностей в программном обеспечении, обеспечивающем работу АудитСлов. Они занимаются анализом и исправлением ошибок в коде, разработкой новых функций, а также внедрением обновлений.
- **Обязанности:**
 - Мониторинг состояния сайта и устранение технических проблем.
 - Разработка и внедрение новых функциональных возможностей.
 - Регулярное тестирование и деплой обновлений.
 - Обработка ошибок и багов, выявленных при использовании программного обеспечения.
- **Количество персонала:** 2 программиста.

2.2. Специалист технической поддержки

- **Роль:** Специалист технической поддержки обеспечивает связь с пользователями и помогает решать возникающие у них проблемы, связанные с работой сайта. Также он занимается регистрацией инцидентов и первичной диагностикой ошибок.
- **Обязанности:**
 - Обработка запросов пользователей и регистрация тикетов о проблемах при использовании программного обеспечения.
 - Предоставление пользователям инструкций и решения для часто возникающих вопросов.
 - Передача более сложных случаев программистам для глубокой диагностики.
 - Мониторинг и оценка общей удовлетворенности пользователей.
- **Количество персонала:** 1 специалист технической поддержки.

3. Процесс управления инцидентами и изменениями

3.1. Управление инцидентами

- При возникновении неисправностей или технических сбоев создается тикет, который регистрируется в системе инцидентов. Каждое происшествие анализируется программистами, и принимается решение о пути его устранения.
- После устранения неисправности проводится тестирование исправлений, и пользователи получают уведомление о завершении работы по решению проблемы.

3.2. Управление изменениями

- Все изменения, которые могут повлиять на работу программного обеспечения, должны быть заранее согласованы и протестированы. Для этого используется этап предварительного тестирования на тестовой версии сайта, после чего изменения внедряются в программное обеспечение.

Поддержка жизненного цикла программного обеспечения АудитСлов требует взаимодействия различных специалистов и применения стандартных процедур для обеспечения стабильности работы. Программисты и специалисты технической поддержки играют ключевую роль в обеспечении бесперебойной работы сайта, устранении неисправностей и внедрении новых функций для пользователей.