

Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения ER Connect

1. Модель разработки

Разработка ER Connect ведётся по итеративной модели с использованием системы контроля версий Git. Источниками для формирования плана развития служат:

- обращения пользователей с запросами на новые функции и улучшения;
- результаты внутреннего тестирования и аудита кода;
- изменения законодательства Российской Федерации, требующие адаптации функциональности;
- технологические обновления используемых компонентов и библиотек;
- анализ потребностей отрасли промышленной безопасности и мониторинга.

2. Этапы итерации разработки

Каждая итерация разработки включает следующие этапы:

- сбор и анализ требований;
- постановка задач разработчикам;
- проектирование архитектурных изменений и новых функций;
- разработка программного кода;
- внутреннее тестирование;
- приёмочное тестирование и проверка совместимости;
- выпуск релиза с автоматической сборкой дистрибутива;
- развёртывание новой версии.

3. Схема версионирования

Программное обеспечение придерживается схемы версионирования МАЖОРНАЯ.МИНОРНАЯ.ПАТЧ:

- Мажорная версия — изменения, несовместимые с предыдущей версией по интерфейсу или структуре данных.
- Минорная версия — добавление новой функциональности с сохранением обратной совместимости.
- Патч — исправление ошибок без изменения функциональности.

4. Модели развёртывания

Программное обеспечение предоставляется в двух моделях развёртывания.

4.1. Серверное размещение (SaaS)

ПО размещается на серверах правообладателя и предоставляется пользователям по подписке через сеть Интернет. Доступ осуществляется через веб-браузер по защищённому каналу. Обновления устанавливаются правообладателем без участия пользователя в согласованное время с предварительным уведомлением не менее чем за 24 часа.

4.2. Локальное размещение (On-Premise)

ПО устанавливается на серверную инфраструктуру пользователя под управлением операционной системы Linux или Windows. Установка производится с помощью скрипта-установщика, входящего в дистрибутив, который выполняет:

- проверку окружения;
- автоматическую генерацию паролей и токенов;
- развёртывание контейнеров;
- инициализацию базы данных.

Обновления предоставляются в виде дистрибутива новой версии и устанавливаются пользователем. Процедура обновления включает автоматическое создание резервной копии текущей версии и поддерживает откат. В комплект обновления входят инструкция по установке и описание изменений.

5. Выявление и устранение неисправностей

Неисправности выявляются как пользователями в ходе эксплуатации, так и в результате внутреннего мониторинга. Пользователи сообщают об обнаруженных проблемах по электронной почте service@eriskip.ru или по телефону 8-800-55-00-715 в рабочие дни с 6:00 до 15:00 по московскому времени.

Все неисправности классифицируются по степени критичности со следующими сроками устранения:

- Критические блокирующие сбои — в течение 24 часов.
- Существенные неисправности — в течение 3 рабочих дней.
- Ошибки функционирования — в течение 10 рабочих дней.
- Незначительные дефекты — в плановом релизе.

6. Порядок обработки инцидентов

Обработка каждого инцидента включает следующие шаги:

- регистрация обращения с присвоением уникального номера;
- первичная диагностика и классификация;
- при необходимости — эскалация разработчикам;

- разработка и тестирование исправления;
- выпуск исправления и подтверждение устранения у пользователя.

Для модели серверного размещения исправление применяется на сервере без участия пользователя. Для модели локального размещения пользователю предоставляется обновлённый дистрибутив с инструкцией по установке.

7. Вывод из эксплуатации

Вывод из эксплуатации осуществляется путём остановки и удаления контейнеров с сохранением данных для возможного переноса на другой сервер или архивирования.