Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «MICROS BI Dashboard»

Введение

Программа «MICROS BI Dashboard» предназначена для автоматизации бизнес-аналитики ресторанных и гостиничных предприятий, использующих MICROS Simphony POS, Fidelio и TNG. Программа выполняет синхронизацию и нормализацию справочников и фактов в локальные SQLite базы, ведение пользователей и подключений, а также формирует интерактивные дашборды по выручке, оплатам, чекам, гостям, сотрудникам, скидкам, отменам, меню, загрузке, ваучерам и медицинским услугам. Доступ защищен JWT-аутентификацией и ролевой моделью; данные отображаются в веб-интерфейсе с фильтрами периода, локации и центра выручки, графиками, таблицами и экспортом отчетов.

Процессы жизненного цикла программного обеспечения:

1. Процесс разработки

Программное обеспечение «MICROS BI Dashboard» разрабатывается российской компанией ООО «Геката», расположенной по адресу: Республика Татарстан, 420111, г. Казань, ул. Островского, д. 22. Адрес размещения инфраструктуры разработки и службы поддержки: Республика Татарстан, 420111, г. Казань, ул. Островского, д. 22.

Этапы процесса разработки включают:

1.1. Проектирование

- анализ целевой аудитории и сценариев использования;
- формирование технических требований к функционалу, безопасности, масштабируемости;
- подготовка технического задания на реализацию.

1.2. Разработка

- программная реализация механизмов аутентификации, логирования, администрирования пользователей;
- создание пользовательской и технической документации;
- программная реализация модулей синхронизации (ETL) и нормализации данных, аналитических дашбордов и механизмов экспорта отчётов;
- адаптация программного обеспечения к различным средам развёртывания (серверы под управлением Windows Server, поддерживаемые веб-браузеры, внешние источники данных);
- исправление выявленных на этапе тестирования дефектов.

1.3. Тестирование

- проверка корректности аутентификации на всех поддерживаемых браузерах и устройствах;
- тестирование производительности под высокой нагрузкой;
- тестирование интеграции с внешними учётными системами (POS/PMS) и корректности ETL-синхронизации и нормализации данных;

- функциональное тестирование аналитических дашбордов, фильтров и экспорта отчётов (PDF, Excel);
- регрессионное тестирование после внесения изменений в программное обеспечение.

1.4. Внедрение

- установка и первичная настройка программного обеспечения на сервере заказчика;
- настройка подключения к внешним источникам данных и параметров синхронизации (ETL);
- первичная загрузка и проверка корректности данных;
- настройка учётных записей пользователей и разграничение прав доступа;
- консультирование и обучение пользователей и администраторов;
- ввод системы в опытную и промышленную эксплуатацию.

Работы по разработке, модернизации и поддержанию актуальности программного обеспечения выполняются специалистами ООО «Геката». Текущий штат проектной команды составляет 1 человек.

2. Процесс сопровождения и развития ПО

Сопровождение программы «MICROS BI Dashboard» осуществляется разработчиком программного обеспечения – ООО «Геката». В состав процесса входят следующие направления:

2.1. Сопровождение системы

- установка и первичная настройка ПО;
- диагностика и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- поддержка базы знаний по типовым проблемам и их решениям.

2.2. Техническая поддержка пользователей и администраторов

- консультации по установке и первичной настройке системы;
- поддержка при диагностике и решение типовых проблем подключения и авторизации;
- предоставление рекомендаций по безопасной конфигурации сетевой инфраструктуры;
- обработка запросов пользователей через службу поддержки.

Каналы связи со службой поддержки:

Электронная почта: ooogekata@yandex.ru

Телефон: 8 (843) 200-09-00 доб. 1011

Приём обращений осуществляется круглосуточно. Обработка запросов производится в рабочее время – с понедельника по пятницу, с 09:00 до 18:00 по московскому времени.

2.3. Модернизация программного обеспечения

В процессе модернизации программного обеспечения выполняется доработка системы и выпуск обновлённых версий, направленных на исправление обнаруженных ошибок, внедрение нового функционала, а также приведение решения в соответствие с актуальными требованиями и условиями эксплуатации.

Процедура обновления включает:

- удаление устаревших версий компонентов;
- установку актуальных сборок программного обеспечения;

Обновлённые версии программного обеспечения внедряются исключительно силами разработчика в рамках действующего SLA с соблюдением требований информационной безопасности и минимизацией влияния на работу системы.

В рамках модернизации выполняются:

- выявление и исправление ошибок;
- приём и реализация предложений от конечных пользователей;
- техническая экспертиза запрашиваемого функционала;
- внедрение новых функций;
- обеспечение совместимости с актуальными версиями веб-браузеров и серверного программного обеспечения (среды исполнения Node.js, операционной системы);
- адаптация программного обеспечения к изменениям законодательства и требованиям информационной безопасности;
- предоставление обновлённых версий с описанием внесённых изменений.

Пользователи могут участвовать в процессе модернизации, направляя предложения по улучшению функциональности на адрес электронной почты: **ooogekata@yandex.ru.** ***Все обращения проходят техническую оценку, и при признании их целесообразности — включаются в план последующих релизов.***

3. Информация о персонале, необходимом для сопровождения системы «MICROS BI Dashboard»

Персонал Заказчика, который работает с поставляемым программным обеспечением, должен обладать навыками работы на персональном компьютере.

В состав персонала, необходимого для обеспечения эксплуатации и поддержания системы в функциональном состоянии, входит ведущий разработчик (опыт разработки веб-приложений на JavaScript/TypeScript (Node.js, Express, React, Next.js); проектирование баз данных и реализация ETL-процессов (SQLite); интеграция с внешними учётными системами (POS/PMS); разработка REST API, механизмов аутентификации (JWT) и разграничения прав доступа; администрирование серверов под управлением Windows Server; обеспечение информационной безопасности)

Численность персонала может изменяться в зависимости от масштабов внедрения и количества обслуживаемых объектов. Команда технической поддержки функционирует в соответствии с условиями заключённого SLA и полностью укомплектована. Таким образом, специалисты ООО «Геката» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.