

Глабикс.Экран

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Глабикс.Экран. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки. Версия 1.0

Дата подготовки документа: 8.10.2025

Этот документ является составной частью технической документации Глабикс.

© 2025 ООО «Глабикс». Все права защищены.

Контактная информация

ООО «Глабикс»

<https://glabix.com>

Тел.: +7 939 746 48 46

Email: hello@glabix.com

Главный офис: 420021, Татарстан Республика,
г. Казань, ул. Габдуллы Тукая, д. 64, офис 310

Содержание

Жизненный цикл	4
Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла	4
Процессы этапа проектирования	4
Процессы этапа кодирования.....	4
Процессы этапа тестирования.....	4
Процессы этапа эксплуатации	5
Процессы поддержания ПО	6
Требования к аппаратному и программному обеспечению	6
Требования к персоналу	6
Обновление программы.....	6
Модернизация программы на стороне сервиса	6
Получение пользователем модернизированной версии программы	6
Устранение неисправностей	8
Устранение проблем на стороне сервиса.....	8
Техническая поддержка	8

Жизненный цикл

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции программы, интерфейс которой позволит решить задачи пользователей продукта:

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков, необходимости локализации;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.

Процессы этапа кодирования

Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения, разработчиками документации и переводчиками:

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;
- процесс локализации интерфейса программного обеспечения и пользовательской документации.

Процессы этапа тестирования

Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течение каждого процесса. Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме:

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;
- процесс тестирования безопасности, выявляющий устойчивость к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей;
- процесс тестирования локализации, проверяющий корректность перевода интерфейса на другие языки и перечня функциональных возможностей для различных стран;

- процесс тестирования совместимости с другим ПО в браузерах;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

Процессы этапа эксплуатации

Набор основных процессов этапа эксплуатации включает:

- процесс установки ПО;
- процесс первичной настройки ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- процессы поддержания ПО.

Процессы поддержания ПО

Сопровождение программы Глабикс.Экран на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помошь при установке и первичной настройке программы;
- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию ПО.

Описанные ниже мероприятия обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя.

Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения в следующем цикле разработки.

Требования к аппаратному и программному обеспечению

Для работы в программе Глабикс.Экран требуется персональный компьютер (ПК) с операционной системой Windows 10, MacOS Intel или MacOS Apple Silicon с установленным браузером и выходом в интернет.

Требования к персоналу

Для эксплуатации программы не требуется специальных знаний. Достаточно работать с ПК на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку программы Глабикс.Экран, необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатации ПК;
- установки, обновления и удаления программного обеспечения для ПК, в том числе браузеров;
- настройки работы ПК в сети интернет;
- поиска решения проблемы в Базе Знаний, размещенной по адресу <https://glabix.com/help>;
- общения со службой поддержки Глабикс.

Обновление программы

Модернизация программы на стороне сервиса

Программа участвует в непрерывном процессе модернизации. Предпосылками к модернизации служат:

- устранение неисправностей, полученных в ходе эксплуатации;
- улучшение существующих функциональных возможностей приложения;
- дополнение перечня функциональных возможностей новыми функциональными возможностями, необходимость которых определяется в ходе этапа проектирования.

Получение пользователем модернизированной версии программы

Наиболее актуальная версия программы доступна для пользователя по ссылке
<https://glabix.com/download>.

Устранение неисправностей

Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в программе и выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

1. Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.
2. Воспроизведение неисправности инженерами тестирования в различных программных и аппаратных окружениях.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование неисправности в автоматическом или ручном режиме.
5. Модернизация программы и публикация новой версии программы в открытый доступ.

Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного обеспечения Глабикс.Экран;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

Если вы столкнулись с проблемой в работе программы Глабикс.Экран и не смогли решить ее самостоятельно, свяжитесь со службой поддержки. Для этого в веб-приложении Глабикса в левом меню зайдите в раздел **Поддержка**. Там вы сможете выбрать удобный для вас канал связи с технической поддержкой: в Telegram или по email. Опишите проблему максимально подробно. Добавьте скриншот или видео — это поможет лучше понять ситуацию.