

Программное обеспечение "Цифровой координатор"

**Описание жизненного цикла, поддержки и
обслуживания программного обеспечения**

Листов 14

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация	3
Термины и определения	4
Перечень сокращений.....	5
1. Процессы жизненного цикла программного обеспечения	6
1.1. Общие сведения.....	6
1.2. Процессы внедрения программных средств.....	6
1.2.1. Основной процесс внедрения	6
1.2.2. Процесс анализа требований к программным средствам	6
1.2.3. Процессы проектирования программных средств	6
1.2.4. Процесс конструирования программных средств.....	7
1.2.5. Процесс комплексирования программных средств	7
1.2.6. Процесс квалификационного тестирования программных средств	8
1.3. Процессы поддержки программных средств.....	8
1.3.1. Процесс управления документацией программных средств	8
1.3.2. Процесс управления конфигурацией программных средств.....	8
1.3.3. Процесс обеспечения гарантии качества программных средств.....	8
1.3.4. Процесс верификации программных средств	9
1.3.5. Процесс валидации программных средств.....	9
1.3.6. Процесс ревизии программных средств	9
1.3.7. Процесс аудита программных средств	9
1.3.8. Процесс решения проблем в программных средствах.....	10
2. Порядок технической поддержки программного обеспечения.....	11
2.1. Общие сведения.....	11
2.2. Техническая поддержка первого уровня	11
2.3. Техническая поддержка второго уровня.....	11
3. Устранение неисправностей программного обеспечения.....	12
4. Совершенствование программного обеспечения	13
5. Требования к персоналу	14

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит:

- описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- совершенствование программного обеспечения;
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В документе использованы следующие термины:

Термин	Определение
Базовая линия (baseline)	Спецификация или продукт, которые были официально рассмотрены и согласованы с тем, чтобы впоследствии служить основой для дальнейшего развития, и которые могут быть изменены только посредством официальных и контролируемых процедур изменения
Жизненный цикл (life cycle)	Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения
Квалификационное тестирование (qualification testing)	Тестирование, проводимое разработчиком и санкционированное приобретающей стороной (при необходимости) с целью демонстрации того, что программный продукт удовлетворяет спецификациям и готов для применения в заданном окружении или интеграции с системой, для которой он предназначен
Комплексование (integration)	Объединение системных элементов (включая составные части технических и программных средств, ручные операции и другие системы, при необходимости) для производства полной системы, которая будет удовлетворять системному проекту и ожиданиям заказчика, выраженным в системных требованиях
Конструирование (construction)	Создание исполняемых программных блоков, которые должным образом отражают проектирование программных средств

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

В документе использованы следующие сокращения:

Сокращение	Определение
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки
ТЗ	Техническое задание

1. Процессы жизненного цикла программного обеспечения

Программное обеспечение «Цифровой координатор» было разработано для создания и управления информационным порталом образовательной организации. Оно предназначено для обеспечения доступа

к общественно-значимой информации для всех участников образовательного процесса и облегчения работы с порталом.

Программное обеспечение «Цифровой координатор» обеспечивает структурирование и представление информационных материалов, управление содержимым портала, обновление данных, настройку внешнего вида

и навигацию. Ключевая цель разработки этого программного обеспечения - создание удобного и информативного информационного ресурса, который удовлетворяет потребности пользователей портала и обеспечивает высокое качество работы портала.

1.1. Общие сведения

Жизненный цикл программных средств, входящих в состав ПО «Цифровой координатор», обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 122 07-2010. Основные процессы жизненного цикла программных средств в соответствии с указанным ГОСТом описаны в данном разделе.

Программное обеспечение «Цифровой координатор» разрабатывается российской компанией ООО «ОксДев» по адресу: 350065, Краснодарский край, г. Краснодар, улица Кружевная, дом 5, помещение 49, комната 5.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация ПО «Цифровой координатор» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «ОксДев» в количестве 9 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

1.2. Процессы внедрения программных средств

1.2.1. Основной процесс внедрения

В результате осуществления основного процесса внедрения (в ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 используется термин «реализации») программных средств:

- определяется стратегия внедрения;
- определяются ограничения по технологии реализации проекта;
- изготавливается программная составная часть;

- программная составная часть упаковывается и хранится в соответствии с соглашением о ее поставке.

1.2.2. Процесс анализа требований к программным средствам

В результате осуществления процесса анализа требований к программным средствам:

- определяются требования к программным элементам системы и их интерфейсам;
- требования к программным средствам анализируются на корректность и тестируемость;
- осознается воздействие требований к программным средствам на среду функционирования;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и требованиями к системе;
- определяются приоритеты реализации требований к программным средствам;
- требования к программным средствам принимаются и обновляются по мере необходимости;
- оцениваются изменения в требованиях к программным средствам по стоимости, графикам работ и техническим воздействиям;
- требования к программным средствам воплощаются в виде базовых линий и доводятся до сведения заинтересованных сторон.

1.2.3. Процессы проектирования программных средств

В результате реализации процесса проектирования архитектуры программных средств:

- разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
- определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

В результате осуществления процесса детального проектирования программных средств:

- разрабатывается детальный проект каждого программного компонента, описывающий создаваемые программные модули;
- определяются внешние интерфейсы каждого программного модуля;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между детальным проектированием, требованиями и проектированием архитектуры.

1.2.4. Процесс конструирования программных средств

В результате осуществления процесса конструирования программных средств:

- определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

1.2.5. Процесс комплексирования программных средств

В результате осуществления процесса комплексирования программных средств:

- разрабатывается стратегия комплексирования для программных блоков, согласованная с программным проектом и расположенными по приоритетам требованиями к программным средствам;
- разрабатываются критерии верификации для программных составных частей, которые гарантируют соответствие с требованиями к программным средствам, связанными с этими составными частями;
- программные составные части верифицируются с использованием определенных критериев;
- программные составные части, определенные стратегией комплексирования, изготавливаются;
- регистрируются результаты комплексного тестирования;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между программным проектом и программными составными частями;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторной верификации программных составных частей при возникновении изменений в программных блоках (в том числе в соответствующих требованиях, проекте и кодах).

1.2.6. Процесс квалификационного тестирования программных средств

В результате осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

- определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

1.3. Процессы поддержки программных средств

1.3.1. Процесс управления документацией программных средств

В результате осуществления процесса управления документацией программных средств:

- разрабатывается стратегия идентификации документации, которая реализуется в течение жизненного цикла программного продукта или услуги;
- определяются стандарты, которые применяются при разработке программной документации;
- определяется документация, которая производится процессом или проектом;
- указываются, рассматриваются и утверждаются содержание и цели всей документации;
- документация разрабатывается и делается доступной в соответствии с определенными стандартами;
- документация сопровождается в соответствии с определенными критериями.

1.3.2. Процесс управления конфигурацией программных средств

В результате осуществления процесса управления конфигурацией программных средств:

- разрабатывается стратегия управления конфигурацией программных средств;
- составные части, порождаемые процессом или проектом, идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию;
- контролируются модификации и выпуски этих составных частей;
- обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;
- регистрируется и сообщается статус составных частей и модификаций;
- гарантируются завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение, обработка и поставка составных частей.

1.3.3. Процесс обеспечения гарантии качества программных средств

В результате осуществления процесса гарантии качества программных средств:

- разрабатывается стратегия обеспечения гарантии качества;
- создается и поддерживается свидетельство гарантии качества;

- идентифицируются и регистрируются проблемы и (или) несоответствия с требованиями;
- верифицируется соблюдение продукцией, процессами и действиями соответствующих стандартов, процедур и требований.

1.3.4. Процесс верификации программных средств

В результате осуществления процесса верификации программных средств:

- разрабатывается и осуществляется стратегия верификации;
- определяются критерии верификации всех необходимых программных рабочих продуктов;
- выполняются требуемые действия по верификации;
- определяются и регистрируются дефекты;
- результаты верификации становятся доступными заказчику и другим заинтересованным сторонам.

1.3.5. Процесс валидации программных средств

В результате осуществления процесса валидации программных средств:

- разрабатывается и реализуется стратегия валидации;
- определяются критерии валидации для всей требуемой рабочей продукции;
- выполняются требуемые действия по валидации;
- идентифицируются и регистрируются проблемы;
- обеспечиваются свидетельства того, что созданные рабочие программные продукты пригодны для применения по назначению;
- результаты действий по валидации делаются доступными заказчику и другим заинтересованным сторонам.

1.3.6. Процесс ревизии программных средств

В результате осуществления процесса ревизии программных средств:

- выполняются технические ревизии и ревизии менеджмента на основе потребностей проекта;
- оцениваются состояние и результаты действий процесса посредством ревизии деятельности;
- объявляются результаты ревизии всем участвующим сторонам;
- отслеживаются для закрытия позиции, по которым необходимо предпринимать активные действия, выявленные в результате ревизии;
- идентифицируются и регистрируются риски и проблемы.

1.3.7. Процесс аудита программных средств

В результате осуществления процесса аудита программных средств:

- разрабатывается и осуществляется стратегия аудита;

- согласно стратегии аудита определяется соответствие отобранных рабочих программных продуктов и (или) услуг или процессов требованиям, планам и соглашениям;
- аудиты проводятся соответствующими независимыми сторонами;
- проблемы, выявленные в процессе аудита, идентифицируются, доводятся до сведения ответственных за корректирующие действия и затем решаются.

1.3.8. Процесс решения проблем в программных средствах

В результате реализации процесса решения проблем в программных средствах:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

2. Порядок технической поддержки программного обеспечения

2.1. Общие сведения

В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки. По условиям конкретного контракта производитель (разработчик) может предоставлять более высокие уровни технической поддержки.

2.2. Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю производителем ПО. Она осуществляется по телефону и электронной почте в режиме 8x5 (во семь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

2.3. Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами организации-производителя ПО, в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

В рамках технической поддержки второго уровня оказываются следующие услуги:

- консультации технических специалистов по ПО «Цифровой координатор»;
- предоставление необходимых руководств по ПО «Цифровой координатор»;
- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователя в процессе установки или эксплуатации ПО «Цифровой координатор»;
- предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе ПО «Цифровой координатор»;
- выезд специалиста производителя ПО для проведения обследования и устранения проблемы.

Техническая поддержка оказывается производителем ПО только в случае:

- действия срока бесплатной технической поддержки или оплаты его продления;
- использования ПО «Цифровой координатор» с лицензионной продукцией;
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора.

Сопровождение ПО «Цифровой координатор» осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения – ООО «ОксДев» .

Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;
- консультирование по работе в ПО.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по адресу: support@oxdev.ru или на персональную почту менеджера проекта, который выделяется на каждого заказчика.

Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 8:00 до 20:00 по московскому времени.

3. Устранение неисправностей программного обеспечения

Перечень этапов процесса устранения неисправностей программного обеспечения (ПО) приведено в п. 1.3.8 «Процесс решения проблем в программных средствах».

Общий порядок технической поддержки ПО приведен в п. 2.

Штатный порядок работы ПО определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой производителем ПО.

В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, администратор ПО должен направить заявку в службу технической поддержки (СТП) организации-производителя ПО.

СТП производителя, проверяет наличие ошибки и рекомендаций по ее устранению в базе знаний технической поддержки.

В случае, если в базе знаний обнаружить описание ошибки не удастся, СТП производителя пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде. После подтверждения найденной ошибки СТП производителя передает разработчикам ПО задание на устранение обнаруженной ошибки.

После устранения неисправности разработчики ПО выпускают обновление к текущей версии ПО или включают исправление в следующую версию ПО.

4. Совершенствование программного обеспечения

Работа по совершенствованию ПО включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию ПО используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО – повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования ПО – обеспечение необходимой полноты покрытия.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям пользователей;
- исключение устаревших функций.

Поддержание жизненного цикла ПО «Цифровой координатор» осуществляется за счет сопровождения ПО в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком.

Сопровождение ПО необходимо для предотвращения сбоев в работе ПО для конечных пользователей организации Заказчика по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО) и обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функциональности.

Сопровождение ПО также включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в ПО.

Модернизация ПО осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО, полученных в результате модернизации.

5. Требования к персоналу

Персонал Заказчика, который работает с поставляемым программным обеспечением должен уметь устанавливать, настраивать и обеспечивать безопасность программного обеспечения, создавать резервные копии данных, мониторить и оптимизировать производительность оборудования (персональный компьютер), а так же решать возникающие проблемы и поддерживать работоспособность ПО.

В состав персонала со стороны заказчика, необходимого для обеспечения эксплуатации, должны входить:

- Назначенный ответственный сотрудник.

В состав персонала со стороны разработчика, необходимого для поддержания ПО в функциональном состоянии должны входить:

- Менеджер проекта;
- Разработчик программного обеспечения (frontend);
- Разработчик программного обеспечения (backend);
- DevOps инженер
- QA инженер
- Дизайнер ПО

Роль	Количество	Квалификация
Менеджер проекта	1	Планирование и организация. Коммуникация и взаимодействие;
Разработчик программного обеспечения (frontend)	1	Знание языков программирования и умение разрабатывать пользовательский интерфейс Веб приложений;
Разработчик программного обеспечения (backend)	1	Знание языков программирования для разработки серверной части приложений, работа базами данных
DevOps Инженер	1	Умение использовать инструменты для развертывания, управления и мониторинга инфраструктуры, навыки конфигурации среды.
QA Инженер	1	Навыки тестирования и отладки ПО, разработка тестовых сценариев

		и планов тестирования, улучшать процессы качества ПО.
Дизайнер ПО	1	Графический дизайн интерфейсов.

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач. Предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли.

Поддержка и администрирование ПО могут осуществляться как непосредственно сотрудниками Заказчика, так и согласно договору поддержки сотрудниками ООО «ОксДев» совместно с профильными подразделениями Заказчика.

ООО «ОксДев» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

1. Менеджер проекта (ПМ) – 1 чел.
2. Разработчик программного обеспечения (frontend) – 3 чел.
3. Разработчик программного обеспечения (backend) – 2 чел.
4. DevOps инженер – 1 чел.
5. QA инженер – 1 чел.
6. Дизайнер ПО – 1 чел.

Таким образом, специалисты ООО «ОксДев» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.