

**Процессы реализации (разработки) ПО – проектирование, конструирование, сборка, тестирование**

**Процессы поддержки ПО – менеджмент конфигурации ПО, процесс решения проблем в ПО**



Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

# Оглавление

<b>1 ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>3</b>
1.1 ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ.....	3
1.2 НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА.....	3
1.3 ВЕРСИЯ ПРОГРАММЫ.....	3
1.4 НЕОБХОДИМАЯ ПОДГОТОВКА.....	3
<b>2 СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ.....</b>	<b>4</b>
2.1 МИНИМАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	4
2.2 ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ.....	4
<b>3 ДОКУМЕНТАЦИЯ.....</b>	<b>5</b>
3.1 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ РЕАЛИЗАЦИИ (РАЗРАБОТКИ) ПО – ПРОЕКТИРОВАНИЯ, КОНСТРУИРОВАНИЕ, СБОРКА, ТЕСТИРОВАНИЕ.....	5
3.1.1 Подготовка ТЗ по функциональным требованиям заказчика.....	5
3.1.2 Тестирование.....	5
3.1.3 Релиз версии.....	5
3.2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	6
3.2.1 Назначение сопровождения Системы.....	6
3.2.2 Сервисные процессы сопровождения Системы.....	6
3.2.3 Проведение модернизации Системы.....	6
3.3 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ.....	8
<b>4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....</b>	<b>9</b>

# **1 ВВЕДЕНИЕ**

## **1.1 Целевая аудитория**

Настоящий документ предназначен для системных администраторов, устанавливающих и поддерживающих систему электронной очереди Максима Прайдекс (далее «Системы»).

## **1.2 Назначение документа**

Настоящий документ входит в состав комплекта эксплуатационной документации на автоматизированную систему электронной очереди Максима Прайдекс. В этом документе описан порядок использования системы.

## **1.3 Версия программы**

Данный документ относится к версии программного обеспечения 5.0.

Возможны незначительные расхождения между настоящим документом и последующими версиями программы.

## **1.4 Необходимая подготовка**

Штатный состав персонала, эксплуатирующего систему, должен формироваться на основании нормативных документов Российской Федерации и Трудового кодекса.

Все специалисты должны работать с нормальным графиком работы не более 8 часов в сутки.

Система реализуется на персональных компьютерах, поэтому требования к организации труда и режима отдыха при работе с ней должны устанавливаться, исходя из требований к организации труда и режима отдыха при работе с этим типом средств вычислительной техники.

Для обеспечения максимальной работоспособности и сохранения здоровья профессиональных пользователей на протяжении рабочей смены должны устанавливаться регламентированные перерывы: через 2 часа после начала рабочей смены и через 1.5 – 2.0 часа после обеденного перерыва продолжительностью 15 минут каждый или продолжительностью 10 минут через каждый час работы.

Продолжительность непрерывной работы персонала с разрабатываемой системой и персональными компьютерами без регламентированного перерыва не должна превышать 2 часа.

Деятельность персонала по эксплуатации системы должна регулироваться должностными инструкциями.

Пользователи системы должны иметь опыт работы с персональным компьютером на базе операционных систем Microsoft Windows на уровне квалифицированного пользователя и свободно осуществлять базовые операции в стандартных Windows.

## 2 СИСТЕМНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

### 2.1 Минимальные требования к техническому обеспечению

Клиентские рабочие места	
Процессор	32-разрядный (x86) процессор 1 ГГц или выше
Оперативная память	2 Гб или выше
Жесткий диск	80 Гб или выше
Сетевой адаптер	10/100-BaseTX

### 2.2 Требования к программному обеспечению

Тип ПО	Наименование ПО	Использование
Операционная система	MS Windows 7 и выше	Для клиентского рабочего места
Internet Explorer	11	Для клиентского рабочего места

## **3 ДОКУМЕНТАЦИЯ**

### **3.1 Описание процессов реализации (разработки) ПО – проектирования, конструирование, сборка, тестирование**

#### **3.1.1 Подготовка ТЗ по функциональным требованиям заказчика**

- Формирование структуры БД, таблиц и связей между ними;
- Определение стека технологий для реализации;
- Развертывание тестово-отладочного проекта на локальных станциях разработчиков.

#### **3.1.2 Тестирование**

- Размещение проекта на тестовый сервер с эмуляцией данных ТС
- Тестовая эксплуатация системы
- Корректировка и устранение ошибок, выявленных на этапе тестирования
- Тестирование релиза заказчиком на соответствие требованиям ТЗ

#### **3.1.3 Релиз версии**

- Подготовка описательной документации релиза

## **3.2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и за счет модернизации (развития) Системы в соответствии с собственным планом доработок Разработчика и по заявкам Заказчика.

### **3.2.1 Назначение сопровождения Системы**

Сопровождение Системы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Системы и дальнейшего развития ее функционала.

### **3.2.2 Сервисные процессы сопровождения Системы**

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Системы включены следующие сервисные процессы:

- помощь в установке и настройке Системы;
- помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установки Программного обеспечения;
- консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте, с помощью других средств коммуникации или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика актуальной документацией по установке, настройке и работе Системы;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системы;
- общее консультирование Заказчика по выбору компонентов ПК для более эффективной работы Системы.

### **3.2.3 Проведение модернизации Системы**

Проведение модернизации Системы проводится в связи совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системы, а также по оплачиваемым заявкам на доработку от Заказчика.

В рамках модернизации Системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Системы;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- обновляется интерфейс.

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес Разработчика. Далее

все пожелания согласовываются между Разработчиком и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимость работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- доработку компонентов Системы;
- разработки, связанные с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
- разработку дополнительной функциональности по запросам и предложениям Заказчика;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность в целом.

### 3.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое обновление компонентов Системы (модернизация Системы, создание новых версий);
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя (сопровождение Системы).

В случае возникновения неисправностей в работе Системы, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание), и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в работе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Системы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Системы.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Системы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер. После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.



## 4 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Адрес электронной почты: [support@mtg-biz.ru](mailto:support@mtg-biz.ru)

Телефон: +7(495) 668-0789

Направление запроса (авторизованным специалистам): <http://mtg-biz.ru/support/support/>