

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения

**«Программа расчета вариантов плана производства
для группы взаимозаменяемых машин и общей оснастки с
оптимизацией по срокам исполнения заказов и издержкам»**

Содержание

СОДЕРЖАНИЕ	2
1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	3
2.1. УСЛУГИ ПО ВНЕДРЕНИЮ	3
2.2. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ	4
2.3. МОДЕРНИЗАЦИЯ ПО И ВЫПУСК ОБНОВЛЕНИЙ.....	5
3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	6

1. Введение

Программное обеспечение «Программа расчета вариантов плана производства для группы взаимозаменяемых машин и общей оснастки с оптимизацией по срокам исполнения заказов и издержкам» (далее - Решение) работает на платформе системы [«Галактика АММ»](#), начиная с версии 5.5.511.73.

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Решения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла Решения включает следующие процессы:

- Комплекс консультационных услуг и услуг по внедрению Решения;
- Техническое сопровождение;
- Проведение работ по развитию и доработке Решения.

2.1. Услуги по внедрению

Комплекс услуг по внедрению и развитию Решения осуществляется по разработанной компанией «Проекты и Решения» методике, обеспечивающей качественные результаты, имеющие ценность для заказчика, и включает следующие работы:

- Предпроектное обследование;
- Подготовка проектных документов: устав проекта, план-график проведения работ, технические задание, проектные решения;
- Обследование бизнес-процессов предприятия;
- Установка программного обеспечения;
- Доработка Решения под требования Заказчика;
- Настройка Решения и тестирование функционала на рабочих местах пользователей;
- Обучение пользователей;
- Разработка инструкций по эксплуатации на каждое функциональное рабочее место;
- Опытная эксплуатация Решения;

- Анализ результатов опытной эксплуатации и ввод в промышленную эксплуатацию.

Применяемые в компании инструменты управления проектами:

- База знаний и документов, система управления бизнес-процессами компании – система электронного документооборота [Directum](#);
- Системы для моделирования бизнес-процессов и разработки технической документации – система бизнес-моделирования [Business Studio](#) и MS Visio;
- Система планирования работ – MS Project.

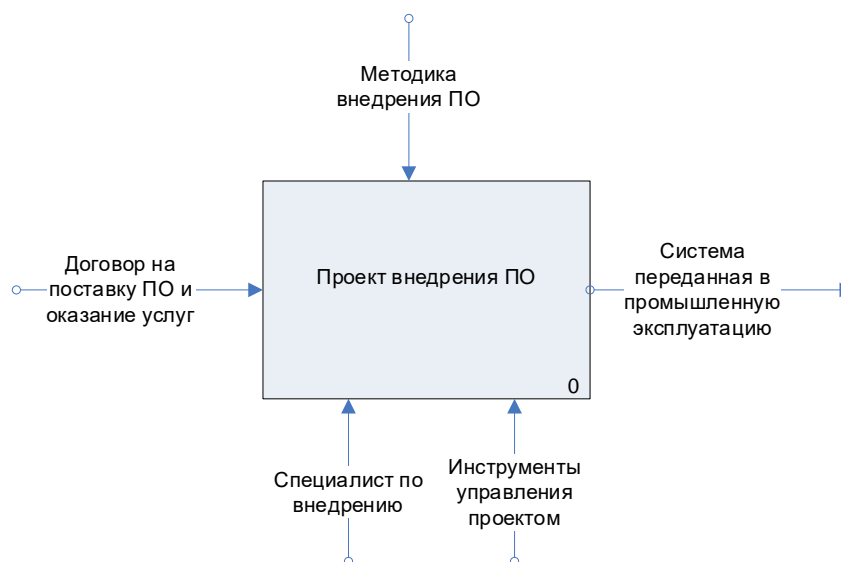


Рис. 1. Верхний уровень процесса внедрения ПО

2.2. Техническое сопровождение

Техническое сопровождение Решения осуществляется службой техподдержки в соответствии с регламентом компании «Проекты и Решения» и предусматривает следующие виды работ:

- Консультации пользователей по телефону и электронной почте;
- Работа с обращениями пользователей, в том числе регистрация обращений, моделирование возникших ситуаций, формирование развернутых ответов и т.п.;
- Выпуск обновлений ПО, включающие исправления ошибок.

Консультации и работа с обращениями пользователей ведется по следующим каналам связи:

- По телефону +7(8552)322-243, в рабочие дни согласно Производственному календарю РФ с 08:00 до 17:00 по Московскому времени.
- По электронной почте, адрес службы поддержки: support@p3s.ru;
- Посредством удаленного подключения к рабочему столу пользователей.

В качестве системы регистрации, ведения истории и контроля исполнения обращений используется модуль Service Desk системы электронного документооборота [Directum](#).

Право на получение технической поддержки предоставляется:

- В рамках гарантийного обслуживания после приобретения программного обеспечения;
- При заключении дополнительного соглашения на техническое сопровождение.

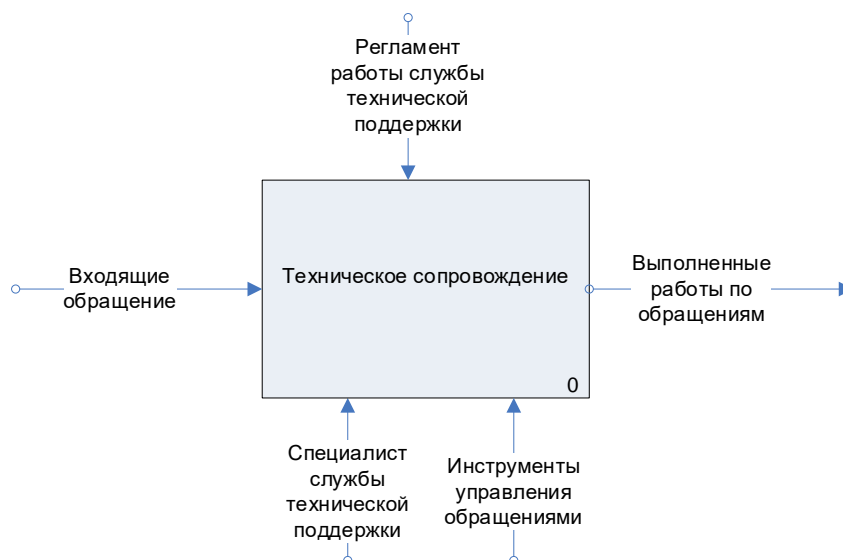


Рис. 2. Верхний уровень процесса технического сопровождения

2.3. Модернизация ПО и выпуск обновлений

Работы по выпуску новых версий, модернизации и развитию Решения проводятся в рамках следующих процессов:

- 1) Обновление платформы Решения;
- 2) Включение в серийное решение нового функционала, разработанного в процессе внедрения Решения новым заказчиком;
- 3) Исправление ошибок в функционировании Решения, зарегистрированных в службе техподдержки;
- 4) Регистрация и реализация пожеланий пользователей, направленных в службу техподдержки.

По результатам проведения работ по вышеперечисленным процессам формируется план доработок и выпуска новых версий Решения в соответствии с регламентом компании «Проекты и Решения» по разработке программного обеспечения.

Модернизация и доработка Решения включает следующие виды работ:

- 1) Разработка новых алгоритмов автоматизированной обработки данных;
- 2) Разработка и настройка новых интерфейсов;
- 3) Оптимизация быстродействия функциональных элементов Решения;
- 4) Разработка новых справочников и добавление новых реквизитов в существующие;
- 5) Разработка новых отчетов и печатных форм;
- 6) Разработка интеграции с внешними системами;
- 7) Исправление ошибок.

В качестве системы управления разработками и контролем версиями в компании используется платформа разработки программного обеспечения [GitLab](#).

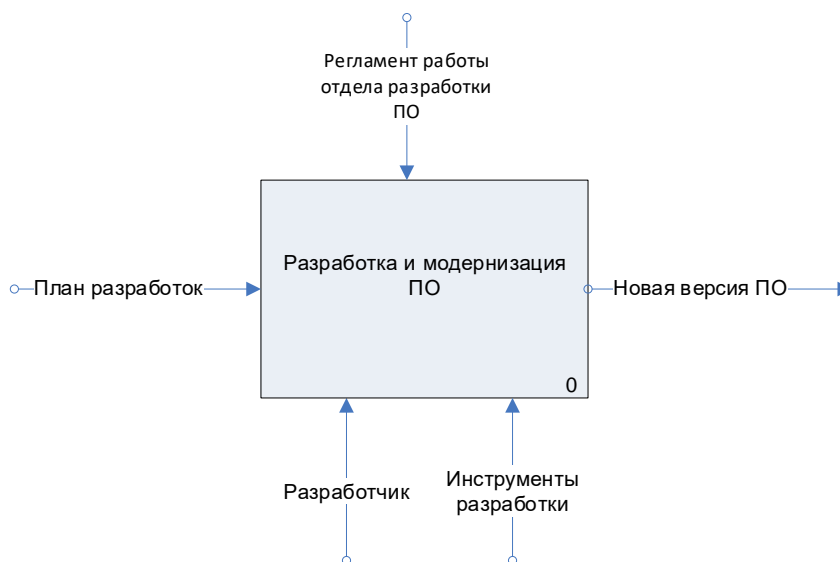


Рис. 3. Верхний уровень процесса разработки и модернизации ПО

3. Информация о персонале

Требования к знаниям и навыкам специалистов:

- 1) Специалисты по внедрению:
 - Владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
 - Знание технологии внедрения программных продуктов;
 - Знание функциональных возможностей и настроек Решения;
 - Наличие знаний в предметной области;
 - Знание функциональных возможностей платформы Решения.
- 2) Специалисты службы технической поддержки, администраторы системы:
 - Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;

- Знание функциональных возможностей, настроек и инструментов администрирования Решения и платформы;
- Владение инструментами управления и администрирования реляционных баз данных, в том числе PostgreSQL;
- Владение администрированием операционных систем и офисных приложений.

3) Разработчики:

- Владение персональным компьютером на уровне программиста;
- Владение языками программирования, в том числе C#;
- Владение инструментами разработчика;
- Владение инструментами разработчика и администрирования реляционных баз данных, в том числе PostgreSQL.