

«_ binom Webservice _»
ПСДФ.00001-01

Жизненный цикл программного обеспечения

Оглавление

1. Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла (предъявляемый как в внешним исполнителям, так и соблюдающийся внутри компании).....	2
1.1.Процессы этапа проектирования	2
1.2.Процессы этапа кодирования	2
1.3.Процессы этапа тестирования	2
1.4.Процессы этапа эксплуатации	3
1.5.Процессы поддержания ПО	3
4.Устранение неисправностей	4
5.Техническая поддержка.....	5
Приложение Схема жизненного цикла ПО	7

1. Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла (предъявляемый как в внешним исполнителям, так и соблюдающийся внутри компании)

1.1. Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции ПО, которое позволит выполнять заявленные функции оборудования, а именно:

- 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.

1.2. Процессы этапа кодирования

Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения и разработчиками документации:

- 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.

1.3. Процессы этапа тестирования

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

- 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 локализации, проверяющий корректность перевода интерфейса на другие языки;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

1.4. Процессы этапа эксплуатации

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

1.5. Процессы поддержания ПО

Сопровождение ПО на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке ПО;
- 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.

2. Требования к персоналу

Чтобы обеспечивать поддержку жизненного цикла ПО, необходимы специалисты, обладающие следующими умениями и навыками:

- работа в операционной системе Linux;
- владение языками программирования Golang, TypeScript;
- владения навыками и принципами тестирования ПО;
- знание принципов работы ПО и обеспечиваемых им функциональных возможностях
- знание о способах устранения проблем с ПО.

3. Обновление (модернизация) ПО

Предпосылками к модернизации могут служить:

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

4. Устранение неисправностей

Неисправности ПО, выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

4.1. Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.

4.2. Воспроизведение неисправности инженерами тестирования в различных программных и аппаратных окружениях.

4.3. Устранение неисправности на уровне кода.

4.4. Тестирование неисправности в автоматическом или ручном режиме.

4.5. Модернизация ПО и передача новой версии ПО в архив (БТД).

Некоторые проблемы, возникающие в ПО, появляются по причине некорректных настроек ПО. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, предоставляемым сотрудниками поддержки.

5. Техническая поддержка

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

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

При возникновении проблемы в работе ПО следует обратиться в службу поддержки (тел. +79232344316; E-mail: ivanov.nikita@binomtechnology.ru, отвечающей за поддержку данного программного продукта).

- В процессе разработки было задействовано два инженер-программиста.
- Разработка ПО проводится специалистами компании : ООО «Бином Технологии»
- Поддержка ПО проводится специалистами компании: ООО «Бином Технологии»
- Контактный телефон: +74957875152 электронная почта: info@binomtechnology.ru

6. Процессы поддержки программного обеспечения «_ binom Webserver _»

Цель процесса поддержки и решения проблем в ПО заключается в обеспечении гарантии качества оказанных услуг по контракту (или договору) и того, что все выявленные запросы идентифицируются, анализируются, контролируются для осуществления их решения.

В процессе поддержки и решения проблем в ПО происходит следующее:

- a) проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются в систему управления запросами (далее -- СУЗ);
- b) запросы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- c) выполняется решение запросов;
- d) запросы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- e) известно текущее состояние всех зафиксированных запросов;
- f) предоставляются регулярные версии Программы (в случае оказания услуг по сопровождению);
- g) проводятся регламентные работы.

Режим работы службы поддержки – круглосуточно.

В процессе сопровождения задействован один инженер-программист.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения 127287, город Москва, ул Хуторская 2-Я, д. 38а стр. 8

В процессе модернизации задействован один инженер-программист.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс модернизации - 127287, город Москва, ул Хуторская 2-Я, д. 38а стр. 8

В процессе гарантийного обслуживания задействован один инженер-программист.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс гарантийного обслуживания 127287, город Москва, ул Хуторская 2-Я, д. 38а стр. 8

Совершенствование и модернизация программы происходит путем доработки интерфейса и внедрения новых функций.

Увеличивается производительность программы, и минимизируется время на взаимодействия между органами управления интерфейса всего комплекса и пользователем.

Фактическое улучшение всей программы отображается в виде изменения младших разрядов номера версии ПО с учетом доработок.

В процессе тестирования и эксплуатации программного обеспечения могут возникнуть сообщения о неисправности.

В случае их возникновения необходимо осуществить процедуру передачи информации о характере ошибки в компанию ООО «Бином Технология».

Устранение неисправностей и техническое обслуживание может осуществлять только квалифицированный персонал, а именно сотрудниками компании ООО «Бином Технология». Для оформления заявки на устранения неисправности необходимо оставить заявку на электронную почту: suport@binomtechnology.ru

Так же заявку можно отправить по адресу: 127287, город Москва, ул Хуторская 2-Я, д. 38а стр. 8

Приложение Схема жизненного цикла ПО

