

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО «Шлюз "Удобный маршрут"».

Оглавление

1. Введение	3
2. Жизненный цикл программного продукта	3
3. Типовой регламент технической поддержки	4
4. Контактная информация производителя программного продукта	5

1. Введение

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Шлюз "Удобный маршрут"».

2. Жизненный цикл программного продукта

2.1. Проектирование

- 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.

2.2. Разработка программного продукта

- 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.

2.3. Тестирование

В результате успешного 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.

2.4. Приобретение

ПО приобретается в виде основного модуля дорабатывающегося и модифицируемого под конкретного заказчика, соответственно, производится доработка

2.5. Поставка

Программное обеспечение распространяется в виде установочного файла с расширением .jar

2.6. Новые версии и обновление, включая информацию о совершенствовании ПО, устранение неисправностей

Работа по совершенствованию и модернизации ПО включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;
- устранение неисправностей 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.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Каналы оформления запросов на техническую поддержку

поддержка оказывается непосредственно разработчиком ПО. В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки. По условиям конкретного контракта партнер или разработчик могут предоставлять более высокие уровни технической поддержки.

3.2. Выполнение запросов на техническую поддержку

Техническая поддержка подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю партнером производителя ПО, проводившей работы по внедрению ПО. Она осуществляется по электронной почте. Специалист технической поддержки осуществляет оперативную помощь по устранению неисправностей, определяет и устраняет ошибки и сбои, связанные с ПО; обрабатывает поступающие обращения. Адрес эл. почты: info@artec.dev Фактический адрес:

196128, г.Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Московская застава, ул Варшавская, д. 5а, литера л, помещ. 5-н, ком. 28.

3.3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому Запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания Запроса и возможных вариантов его решения Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы Заказчика документируются Исполнителем в системе регистрации задач.

3.4. Персонал, обеспечивающий поддержание жизненного цикла.

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка	Java, опыт работы с БД (SQL, NoSQL), умение проектировать архитектуру ПО Опыт анализа требований и разработки ТЗ, умение описывать процессы (BPMN, UML), проектировать API, опыт работы с Jira	4
2	Специалист технической поддержки	Продвинутый пользователь ПК, знание инструкции по установке ПО	1

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1. Юридическая информация

ООО «АРТЕК»

Юридический адрес: 196128, г.Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Московская застава, ул Варшавская, д. 5а, литера л, помещ. 5-н, ком. 28

Почтовый адрес: 196128, г.Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Московская застава, ул Варшавская, д. 5а, литера л, помещ. 5-н, ком. 28ИНН 7805410186 / ОГРН 5067847450941

Электронная почта: info@artec.dev

Режим работы технической поддержки: круглосуточно.

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

196128, г.Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Московская застава, ул Варшавская, д. 5а, литера л, помещ. 5-н, ком. 28;

111024, г. Москва, Авиамоторная улица, 69.

Фактический адрес размещения разработчиков: 196128, г.Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Московская застава, ул Варшавская, д. 5а, литера л, помещ. 5-н, ком. 28.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 196128, г.Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Московская застава, ул Варшавская, д. 5а, литера л, помещ. 5-н, ком. 28.

Фактический адрес размещения серверов:

111024, г. Москва, Авиамоторная улица, 69.