

ООО «СИСТЕЛ»

ОИК «Систел». Графики

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла**

Москва - 2024

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ..... 3**
- 2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ 5**
- 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ 6**
- 4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО..... 7**

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Жизненный цикл программы «ОИК «Систел». Графики» (далее – ПО Графики) включает в себя следующие стадии:

1. стадия инициации и планирования разработки;
2. стадия разработки;
3. стадия ввода в эксплуатацию;
4. стадия эксплуатации;
5. стадия сопровождения эксплуатации;
6. стадия прекращения эксплуатации и списания.

Вышеуказанные стадии (процессы) обеспечения жизненного цикла АРМ Диспетчера направлены на достижение следующих целей:

- удовлетворение потребностей Заказчиков;
- улучшение качества программы;
- устранение проблем, выявленных в ходе эксплуатации;
- расширение функциональности программы.

Процессы жизненного цикла ПО Графики обеспечиваются участием команды разнопрофильных специалистов ООО «СИСТЕЛ», включающей системных инженеров, программистов, инженеров по тестированию. Высокий уровень качества программы достигается использованием проверенных методик, формализацией процессов разработки, тестирования и ввода в эксплуатацию элементов программы, контролем со стороны ведущих специалистов на всех этапах жизненного цикла, автоматизацией процессов поддержания жизненного цикла с использованием специализированного программного обеспечения.

Основными инструментами поддержания жизненного цикла программы являются:

- система управления проектами разработки программного обеспечения;
- система контроля версий;
- система организации тестирования.

Система управления проектами разработки программного обеспечения предназначена для организации совместной работы сотрудников ООО «СИСТЕЛ» над проектом разработки программы, управления задачами по добавлению новой функциональности и исправлению ошибок, мониторинга показателей развития проекта.

Система контроля версий предназначена для обеспечения эффективной совместной работы специалистов группы разработки, фиксации промежуточных версий кода и релизов. Система организации тестирования включает различные виды тестов и обеспечивает своевременное выявление ошибок, возникающих в процессе разработки.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

На стадии эксплуатации ПО Графики происходит установка и передача программного обеспечения Заказчику для применения по назначению. Стадия эксплуатации может быть совмещена со стадией сопровождения эксплуатации программы.

Совместно с эксплуатацией программы осуществляется контроль характеристик, а также сбор и анализ данных об отклонениях, недостатках и отказах. При выявлении неисправностей в работе программы, с целью их устранения, могут быть инициированы:

- техническое обслуживание (установка ПО, обновление ПО, помощь в настройке и администрировании);
- незначительная модификация программы;
- значительная модификация программы.

Процесс устранения неисправностей программы начинается в одном из следующих случаев:

- обнаружена ошибка в процессе тестирования;
- поступило обращение пользователя/заказчика в службу технической поддержки ООО «СИСТЕЛ».

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Процесс доработки и улучшения качества программы направлен на достижение следующих целей:

- появление нового функционала;
- расширение уже имеющегося функционала;
- оптимизация нагрузки ресурсов;
- обновление интерфейса;
- устранение проблем, выявленных в ходе эксплуатации;
- удовлетворение потребностей Заказчиков.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО

В ходе эксплуатации и сопровождения программы компания ООО «СИСТЕЛ» осуществляет его техническую поддержку.

Техническая поддержка позволяет обнаружить дефекты и недоработки программы, а также добавлять новую функциональность, вносить изменения для повышения удобства использования.

В стандартную техническую поддержку входят следующие работы и услуги:

- оказание помощи в решении технических проблем, связанных с эксплуатацией программы, в том числе, предоставление ответов на вопросы, связанные с некорректной работой;
- обновление программы;
- рассмотрение и регистрация предложений пользователей по развитию или модификации функций, выполняемых программой, которые могут быть учтены и реализованы в новой версии программы;
- оказание пользователю содействия в установке и настройке, при изменении конфигурации операционных систем и других базовых программных продуктов или технических средств пользователя;
- подготовка/модификация программной документации.

Техническая поддержка осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов комплекса по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по электронной почте: support@sysavt.ru (режим работы: пн.-пт. 9:00-18:00).

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, размещения разработчиков, размещения службы поддержки: Российская Федерация, московская область, г. Протвино, ул. Железнодорожная., д. 5.

Для оказания технической и гарантийной поддержки ПО Графикив ООО «Системы телемеханики и автоматизации», включая модернизацию программы, выделяется персонал в составе 6 человек согласно ниже приведенной таблице:

	Сотрудники	Количество
1	Руководитель проекта	1
2	Ведущий разработчик	1
3	Разработчик	1

4	Системный администратор	1
5	Тестовый инженер	1
6	Аналитик/разработчик документации	1