Программное обеспечение «КДВС»

Описание жизненного цикла, поддержки и

обслуживания программного обеспечения

**1. Процессы жизненного цикла программного**

**обеспечения**

**1.1. Процесс внедрения ПО**

*1.1.1. Основной процесс внедрения*

В результате осуществления основного процесса внедрения:

- определяется стратегия внедрения;

- определяются ограничения по технологии реализации проекта;

- изготавливаются необходимые запросы для выгрузки;

- производится пробная выгрузка и проверка корректности данных;

- настраивается расписание и периодичность выгрузки;

*1.1.2. Процесс анализа требований к выгрузке данных*

В результате осуществления процесса анализа требований к выгрузке данных:

- определяется перечень объектов выгрузки;

- определяется техническая возможность осуществления выгрузки;

- определяется глубина и объем данных

- определяются приоритеты реализации требований к выгрузке;

**1.2. Процессы поддержки ПО**

*1.2.1. Процесс управления документацией ПО*

В результате осуществления процесса управления документацией ПО:

- разрабатывается стратегия идентификации документации, которая реализуется в

течение жизненного цикла программного продукта или услуги;

- определяются стандарты, которые применяются при разработке программной

документации;

- определяется документация, которая производится процессом или проектом;

- указываются, рассматриваются и утверждаются содержание и цели всей документации;

- документация разрабатывается и делается доступной в соответствии с определенными

стандартами;

- документация сопровождается в соответствии с определенными критериями.

*1.2.2. Процесс управления конфигурацией ПО*

В результате осуществления процесса управления конфигурацией программных

средств:

- разрабатывается стратегия управления конфигурацией;

- контролируются модификации и выпуски новых версий;

- обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;

*1.2.3. Процесс верификации ПО*

В результате осуществления процесса верификации:

- разрабатывается и осуществляется стратегия верификации;

- определяются критерии верификации;

- выполняются требуемые действия по верификации;

- определяются и регистрируются дефекты;

- результаты верификации становятся доступными заказчику и другим заинтересованным

сторонам.

*1.2.3. Процесс валидации ПО*

В результате осуществления процесса валидации:

- разрабатывается и реализуется стратегия валидации;

- определяются критерии валидации;

- выполняются требуемые действия по валидации;

- идентифицируются и регистрируются проблемы;

- результаты действий по валидации делаются доступными заказчику и другим

заинтересованным сторонам.

*1.2.4. Процесс ревизии ПО*

В результате осуществления процесса ревизии программных средств:

- выполняются технические ревизии и ревизии менеджмента на основе потребностей

проекта;

- оцениваются состояние и результаты действий процесса посредством ревизии

деятельности;

- объявляются результаты ревизии всем участвующим сторонам;

- отслеживаются для закрытия позиции, по которым необходимо предпринимать активные

действия, выявленные в результате ревизии;

- идентифицируются и регистрируются риски и проблемы.

*1.2.5. Процесс решения проблем в ПО*

В результате реализации процесса решения проблем:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;

- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;

- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения

(решений);

- выполняется решение проблем;

- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;

- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

**2. Порядок технической поддержки**

**программного обеспечения**

**2.1. Общие сведения**

При продаже ПО «КДВС» поддержка оказывается в соответствии с подписанными

соглашениями. В данном разделе описываются минимальные требования к условиям

технической поддержки.

**2.2. Техническая поддержка первого уровня**

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и

консультацию, оказываемую конечному пользователю партнером производителя ПО,

проводившей работы по внедрению ПО. Она осуществляется по телефону и электронной почте

в режиме 8х5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

**2.3. Техническая поддержка второго уровня**

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок,

осуществляемое техническими специалистами организации, проводившей работы по внедрению

ПО, в режиме 8х5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

**2.4. Техническая поддержка третьего уровня**

В рамках технической поддержки третьего уровня оказываются следующие услуги:

- консультации технических специалистов «КДВС»;

- предоставление необходимых руководств «КДВС»;

- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем,

возникающих у пользователя в процессе установки или эксплуатации ПО «КДВС»;

- предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки

в работе ПО «КДВС»;

Техническая поддержка оказывается только в случае использования ПО «КДВС» с

лицензионной продукцией и соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного

договора.

**3. Устранение неисправностей программного**

**обеспечения**

Перечень этапов процесса устранения неисправностей программного обеспечения (ПО)

приведено в п. 1.2.5 «Процесс решения проблем в ПО». Общий порядок

технической поддержки ПО приведен в п. 2.

Штатный порядок работы ПО определяется эксплуатационной документаций, предоставляемой производителем ПО. Поддерживаемый ПО набор функций определяется требованиями технического задания (ТЗ), утвержденного Заказчиком.

В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые являются нарушением требований ТЗ или противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, администратор ПО должен направить заявку в службу технической поддержки (СТП) организации, проводившей работы по внедрению ПО. СТП организации, внедрившей ПО, проверяет, при необходимости уточняет полученную заявку и пытается выполнить ее, использую собственные ресурсы и знания.

В случае, если силами СТП организации, внедрившей ПО, выполнить заявку не удается,

указанная организация обращается за помощью к производителю ПО. СТП производителя, проверяет наличие ошибки и рекомендаций по ее устранению в базе знаний технической поддержки.

В случае, если в базе знаний обнаружить описание ошибки не удается, СТП производителя пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде. После подтверждения найденной ошибки СТП производителя передает разработчикам ПО задание на устранение обнаруженной ошибки.

После устранения неисправности разработчики ПО выпускают обновление к текущей версии ПО или включают исправление в следующую версию ПО.

**4. Совершенствование программного**

**Обеспечения**

Работа по совершенствованию ПО включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;

- актуализация перечня функций, поддерживаемых 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.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией

развития ПО;

- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков и

партнеров производителя ПО;

- исключение устаревших функций.

**5. Требования к персоналу**

К эксплуатации ПО «КДВС» допускаются лица, ознакомившиеся с эксплуатационной

документацией на ПО «КДВС» и имеющие практические навыки работы с платформой 1С: Предприятие 8.3

Для эксплуатации ПО «КДВС» может привлекаться штатный персонал Заказчика либо

организаций-подрядчиков, предоставляющих услуги по обслуживанию ПО на договорной основе.