

ДОРИС Кросс – Автоматизированная система управления дорожным движением

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, способов устранения неисправностей, информации о персонале, информации о совершенствовании ПО

1. Процесс разработки (доработки) **программного** обеспечения ДОРИС Кросс включает в себя следующие основные этапы:

- формирование функциональных требований;
- проектирование и формирование спецификации требований к компонентам системы;
- разработка (доработка) ПО в соответствии со сформированными спецификациями требований;
- тестирование функционирования разработанного (доработанного ПО) на стенде;
- устранение замечаний по итогам тестирования (в случае если они были выявлены);
- корректировка документации (если доработка влечет изменение документированных функций);
- установка актуальной версии программного обеспечения.

В качестве модели разработки (доработки) программного обеспечения применяется гибкая модель. Команда разработки совместно планирует очередной этап (обсуждает планируемый функционал, которые могут быть реализованы за выделенное время, определяет возможные варианты решения и распределяет задачи по участникам) с целью добавить функционал в очередном релизе. Данная методология позволяет эффективно использовать трудовой ресурс и обеспечить быструю обратную связь от различных участников. В ходе работы команда использует систему управления проектами для планирования и контроля выполнения задач и систему контроля версий для совместной работы и хранения версий программного кода.

1.1 В процессе разработки (доработки) задействовано:

- 1 аналитик;
- 3 веб-программиста;
- 5 инженеров-программистов;
- 1 администратор баз данных;
- 1 тестировщик.

1.2 Разработка ПО проводится специалистами компании ООО «НПО «ИТС СОФТ» по адресу: 119334, Россия, г. Москва, 5-й Донской проезд, д. 15, стр. 2, этаж 2, помещ./ком. 2/IV/31а

1.3 Контактные данные:

- Телефон: +7 495 796 13 86
- электронная почта: info@npo-its.ru.

2. Процессы поддержки программного обеспечения «ДОРИС Кросс»

Цель процесса поддержки заключается в обеспечении гарантии качества оказанных услуг по контракту (или договору) и того, что по всем поступающим обращениям в части функционирования программного обеспечения предоставляется решение или консультация.

В процессе поддержки и решения проблем:

- а) проблемы регистрируются в системе управления запросами (СУЗ);
- б) запросы анализируются и оцениваются для определения приемлемого способа решения проблемы;
- с) определяется способ решения проблемы (доработка программного обеспечения, настройка программного обеспечения, консультация по работе в программе и т.п.);
- д) реализация принятого способа решения проблемы.

2.1 Режим работы службы поддержки - с 9:00 до 18:00 (Московское время).

2.2 Прием и обработка заявок- режим и способ (почта, СУЗ) по условиям договора;

2.3 В процессе сопровождения, тех.поддержки и гарантийного обслуживания задействовано 2 инженера. В случае, если требуется доработка и модернизация программного обеспечения также задействуется команда разработки.

2.4 Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения и тех.поддержки - 119334, Россия, г. Москва, 5-й Донской проезд, д. 15, стр. 2, этаж 2, помещ./ком. 2/IV/31а

3. Для установки и настройки программного обеспечения, а также осуществления поддержки функционирования программного обеспечения специалисты должны обладать следующими навыками:

- Администрирование ОС Linux;
- Администрирование баз данных PostgreSQL;
- Администрирование ОС Windows Server;
- Настройка серверов приложений Microsoft IIS;
- Настройка сетевого взаимодействия.

4. Совершенствование программы происходит путем доработки

программного обеспечения с целью поддержки новых типов периферийных устройств, оптимизации производительности программного обеспечения, добавления нового функционала. Изменение программного обеспечения сопровождается изменением номера версии.

5. 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 авторизованную сервисную компанию ООО «НПО «ИТС СОФТ». Устранение неисправностей и техническое обслуживание может осуществлять только квалифицированный персонал, а именно сотрудники авторизованной сервисной службы компании ООО «НПО «ИТС СОФТ». Для оформления заявки на устранение неисправности необходимо отправить заявку на электронную почту info@npo-its.ru или почтой по адресу: 119334, Россия, г. Москва, 5-й Донской проезд, д. 15, стр. 2, этаж 2, помещ./ком. 2/IV/31а