



**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ	3
3. ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ UNA DESK	3
4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ТРЕОВАНИЙ ЗАКАЗЧИКА	4
5. ПРОЕКТИРОВАНИЕ И ДОКУМЕНТАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ ЗАКАЗЧИКА	4
6. РАЗРАБОТКА	5
7. ТЕСТИРОВАНИЕ И ОТЛАДКА	6
8. ЭКСПЛУАТАЦИЯ И СОПРОВОЖДЕНИЯ	6
9. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	7
10. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки программного обеспечения	8

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит описание процессов жизненного цикла программного обеспечения ООО «Формула изменений» – специализированного программного обеспечения для автоматизированного создания учебных материалов, симуляций и документации для пользователей различных ИТ-систем, для централизованного хранения этих документов, быстрого обновления и обучения пользователей ИТ-системам и бизнес-процессам, ПО UNA DESK, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Основное направление деятельности ООО «Формула изменений» — разработка ПО UNA DESK и оказание услуг в области внедрения, адаптации, доработке, поддержке ИТ-систем и подготовке пользователей ИТ-систем, а также оказание услуг в области управления изменениями. Мы профессионально работаем с пользователями ERP систем, поддерживая запуски этих систем в промышленную эксплуатацию. UNA DESK является разработкой ООО «Формула изменений».

2. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ТЕРМИНЫ

ООО	-	Общество с Ограниченной Ответственностью
ОС	-	Операционная Система
ЕСПД	-	Единая Система Программной Документации
ОКР	-	Опытно-Конструкторская Работа
ПО	-	Программное Обеспечение

3. ПЛАНИРОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ UNA DESK

Жизненный цикл (ЖЦ) включает период проектирования и разработки, тестирования и отладки, адаптации и доработки, эксплуатации и сопровождения ПО UNA DESK, начиная с установки ПО в контур Заказчика или оформления подписки на облачное решение, заканчивая адаптацией или доработкой навыков, тестированием функционала ПО UNA DESK и технической поддержкой.

Жизненный цикл определен с учетом положений следующих стандартов:

1. ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ.»

2. ГОСТ Р 56939-2016 «Защита информации. РАЗРАБОТКА БЕЗОПАСНОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ. Общие требования.»

В ООО «Формула изменений» принята итерационная модель жизненного цикла ПО UNA DESK, состоящая из следующих этапов:

1. Определение функциональных требований Заказчиков
2. Проектирование и документация технического задания Заказчика
3. Разработка
4. Тестирование и отладка
5. Эксплуатация и сопровождение ПО UNA DESK

При реализации проекта внедрения ПО UNA DESK и прохождения этапов возможен возврат к предыдущему этапу в случае, если возникла необходимость доработки предыдущего этапа или у Заказчика возникли замечания к предыдущему этапу. Такой этап происходит по согласованию сторон и должен быть оговорен в Договоре между Заказчиком и Исполнителем.

Модель жизненного цикла обеспечивает необходимый контроль над разработкой и сопровождением ПО UNA DESK.

Процессы управления конфигурацией ПО UNA DESK с использованием репозитариев эталонных пакетов и дистрибутивов, системы настройки и доработки системы под функциональные требования Заказчика и контроля версий.

4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ТРЕОВАНИЙ ЗАКАЗЧИКА

Определение функциональных требований Заказчика оформляется в соответствующем документе и передается на вход Исполнителю, либо формируется с участием Исполнителя по соглашению сторон. Определение функциональных требований состоит из следующих этапов:

- Выделение бизнес-процессов для формирования объема первичного проекта внедрения.
- Определение требований к портальному решению и шаблонам мастер-документов.
- Определение требований к отчетности.
- Определение требований к интеграции со смежными системами (LMS)

5. ПРОЕКТИРОВНИЕ И ДОКУМЕНТАЦИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ ЗАКАЗЧИКА

Процесс проектирования и документации технического задания Заказчика проводится под руководством Управляющего Директора в соответствии с порядком, приведенным ниже:

- детализация функциональных требований, определенных на предыдущем этапе;

- запрос и оценка внутренней документации Заказчика по определенным в функциональных требованиях бизнес-процессам, необходимой для развертывания ПО UNA DESK;
- установление ответственных за внедрение ПО со стороны Заказчика и выделение команды со стороны Исполнителя;
- проведение анализа проекта и составление детального плана работ;
- составление детализированной документации технического задания Заказчика.

6. РАЗРАБОТКА

Этап Разработки ПО UNA DESK включает следующие процессы:

- разработка программной архитектуры: определение способа интеграции ПО со смежными системами (если необходимо);
- сборка пакетов прикладного программного обеспечения и добавление их в репозитарии программного обеспечения;
- сборка дистрибутивов из репозитариев программного обеспечения;
- установка дистрибутивов программного обеспечения в контур Заказчика или в облачные сервисы;
- настройка необходимых параметров портальной части ПО;
- тестирование программного обеспечения;
- поиск и устранение уязвимостей.

Инфраструктура разработки, сервер, выделенный канал связи пропускной способностью 1000 Мбит/с расположены в ЦОДе Общества с ограниченной ответственностью «Сеть дата-центров «Селектел» (ООО «Селектел»), ОГРН 1089847357126, расположенный по адресу: 123060, Москва г., Берзарина, 36, стр. 3.

Разработчики и служба поддержки работают дистанционно, офис компании находится по адресу 129226, г.Москва, пр. Мира, д. 131, оф. 56.

Результатами этапа разработки являются:

1. Программное обеспечение в виде собранных пакетов и дистрибутивов:
 - а Установленное ПО UNA DESK в контур Заказчика в случае, если установка производится в контур.
 - б Настроенная интеграция со смежными системами.
2. Комплекс программной документации, разработанной по ЕСПД.

7. ТЕСТИРОВАНИЕ И ОТЛАДКА

Проведение тестирования является обязательным этапом перед передачей ПО UNA DESK Заказчику. Тестирование проводится лицами, ответственными за проведения тестирования программной продукции (консультанты ООО «Формула изменений» или сотрудники Заказчика, по соглашению Сторон). Для тестирования и отладки программной продукции в ООО «Формула изменений» собирается тестовый стенд, где развернуты тестовые копии интеграционных систем и выдается задание на тестирование. По результатам тестирования осуществляется устранение ошибок и при необходимости осуществляется доработка программного обеспечения.

При тестировании и отладке программного обеспечения осуществляется:

- сборка дистрибутивов программного обеспечения;
- проведение тестирования программного обеспечения;
- устранение выявленных недостатков программного обеспечения;
- добавление в репозитарии эталонных версий дистрибутивов и исходных текстов программного обеспечения;
- корректировка программной документации.

По итогам тестирования и отладки сотрудник, ответственный за выпуск версии ПО UNA DESK, формирует заключение о качестве версии с оценкой уровня исправления ошибок и запускает процесс согласования разрешения на выпуск версии ПО UNA DESK со следующими лицами:

- сотрудник проектной группы, ответственный за разработку ПО UNA DESK;
- руководитель проекта;
- руководитель подразделения, утверждающий разрешение на выпуск версии ПО UNA DESK.

8. ЭКСПЛУАТАЦИЯ И СОПРОВОЖДЕНИЯ

ООО «Формула изменений» гарантирует соответствие качества программного обеспечения при соблюдении Заказчиком (пользователем) условий и правил использования ПО, установленных эксплуатационными документами.

В период эксплуатации и сопровождения программного обеспечения ООО «Формула изменений» оказывает помощь в установке, настройке, доработке и адаптации программного обеспечения UNA DESK, устранении недостатков в работе программного обеспечения, а также предприятие осуществляет обучение персонала, эксплуатирующего программное обеспечение.

В ходе эксплуатации и сопровождения программного обеспечения ООО «Формула изменений» осуществляет техническую поддержку ПО UNA DESK.

Техническая поддержка программного обеспечения (ПО) – это процесс улучшения и оптимизации ПО, а также поддержка действующих специализированных программных систем.

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

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка и модернизация программного обеспечения оказывается силами штатных сотрудников ООО «Формула изменений».

Услуги по поддержке программного обеспечения включают в себя такие услуги, как:

- исправление ошибок и устранение неполадок, не выявленных ранее;
- оптимизация работы программы при различных условиях эксплуатации;
- обновление и доработка по требованиям Заказчика;
- профилактические работы по обслуживанию операционной системы;
- подготовка программной документации;
- обновление модулей программы и используемых библиотек с учетом современных технологий.

Техническая поддержка осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов ПО UNA DESK по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

9. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Сотрудники ООО «Формула изменений» оказывают услуги по технической поддержке программного обеспечения, находясь в постоянном контакте с сотрудниками Заказчика, что позволяет оперативно и динамично развивать ПО.

Техническую поддержку оказывают сотрудники ООО «Формула изменений», при этом за каждым Заказчиком закрепляется выделенный менеджер, являющийся основным контактным лицом Заказчика по всем вопросам, связанным с ПО. Количество специалистов поддержки, оказывающих услуги поддержки конкретному Заказчику зависит от количества пользователей платформы у Заказчика и от наличия и сложности интеграционных сценариев.

Описание оказываемых услуг по технической поддержке ПО UNA DESK, устранению неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, приведено в регламенте оказания услуг технологической поддержки.

10. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки программного обеспечения

Для оказания технической поддержки ПО UNA DESK выделяется следующий персонал:

- Системный администратор;
- Группа разработки программного обеспечения;
- Группа тестирования программного обеспечения;
- Разработчик программной документации

Для оказания технической поддержки выделены следующие коммуникационные каналы:

- онлайновый сервис на сайте Исполнителя;
- электронная почта службы поддержки Исполнителя: support@una-desk.com;
- в случае неработоспособности вышеперечисленных сервисов, по телефону «горячей линии» Исполнителя.