

Электронщик PRO

Документация, содержащая описание
процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла ПО

30.09.2024

Контактная информация

ООО «АйТи Кросс»

<https://itcross.ru>

Email: hello@itcross.ru

Тел.: +7(812)565-65-98

Содержание

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла	3
Процессы поддержания ПО	4
Требования к аппаратному и программному обеспечению.....	4
Требования к персоналу	4
Обновление программы.....	4
Устранение неисправностей	5
Техническая поддержка.....	5

Жизненный цикл

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются системным аналитиком и направлены на создание концепции программы, интерфейс которой позволит решить задачи пользователей продукта.

- Процесс формирования пользовательских сценариев;
- Процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей;
- Процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков, необходимости локализации;
- Процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- Процесс оформления технического задания.

Процессы этапа кодирования

Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения и системным аналитиком.

- Процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- Процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;
- Процесс локализации интерфейса программного обеспечения и пользовательской документации.

Процессы этапа тестирования

Данные процессы выполняются разработчиком в ручном режиме. Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течение каждого процесса.

- Процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям.

Процессы этапа эксплуатации

- Процесс установки ПО;
- Процесс первичной настройки ПО;
- Процесс эксплуатации ПО;
- Процессы поддержания ПО.

Процессы поддержания ПО

Сопровождение программы на всех этапах его жизненного цикла включает:

- Помощь при установке и первичной настройке программы;
- Техническую поддержку пользователей;
- Устранение неисправностей;

Плановую и внеплановую модернизацию ПО. Описанные ниже мероприятия обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения в следующем цикле разработки.

Требования к аппаратному и программному обеспечению

Установка программы поддерживается на устройствах Android с версией 5.0 – 13.

Требования к персоналу

Персонал для поддержки и администрирования поставляемого программного решения:

1. Руководитель отдела разработки программного обеспечения – 1 чел.;
2. Разработчик программного обеспечения – 1 чел.;
3. Разработчик 1С – 1 чел.;
4. Системный аналитик – 1 чел.

Обновление программы

Модернизация программы на стороне сервиса

Программа участвует в непрерывном процессе модернизации.

Предпосылками к модернизации служат:

- Устранение неисправностей, полученных в ходе эксплуатации;
- Улучшение существующих функциональных возможностей приложения;
- Дополнение перечня функциональных возможностей новыми функциональными возможностями, необходимость которых определяется в ходе этапа проектирования.

Устранение неисправностей

Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в программе и выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

1. Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.
2. Воспроизведение неисправности инженерами тестирования в различных программных и аппаратных окружениях.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование неисправности в автоматическом или ручном режиме.
5. Модернизация приложения и публикация новой версии приложения.

Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- Установка;
- Пользовательские настройки;
- Использование программного обеспечения;
- Поддержание жизненного цикла;
- Устранение ошибок в работе;
- Обновление и модернизация;
- Устранение последствий некорректного обновления;
- Прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой программы.

Для получения консультации обращайтесь по следующим контактными данным:

Email: hello@itcross.ru

Тел.: +7(812)565-65-98