

## **ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «АСК БЕТОН»**

ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

**Содержание:**

1. Общие сведения .....	3
1.1. Наименование Программного обеспечения .....	3
1.2. Перечень компонентов Программного обеспечения .....	3
2. Описание процессов реализации (разработки) ПО – проектирования, конструирование, сборка, тестирование .....	4
2.1. Подготовка ТЗ по функциональным требованиям заказчика .....	4
2.2. Тестирование .....	4
2.3. Релиз версии .....	4
3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения .....	5
3.1. Назначение сопровождения Системы .....	5
3.2. Сервисные процессы сопровождения Системы .....	5
3.3. Проведение модернизации Системы .....	5
4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы .....	7
5. Информация о персонале .....	8

## **1. Общие сведения**

### **1.1. Наименование Программного обеспечения**

Информационная Система АСК Бетон.

### **1.2. Перечень компонентов Программного обеспечения**

Информационная Система АСК Бетон (далее Система) является десктопным продуктом и служит для управления и контроля поставками бетона.

Система состоит из следующих функциональных модулей:

1. Модуль «Учет загрузки ЦБЗ»;
2. Модуль «Мониторинг ЦБЗ»;

## **2. Описание процессов реализации (разработки) ПО – проектирования, конструирование, сборка, тестирование.**

### **2.1. Подготовка ТЗ по функциональным требованиям заказчика**

- Формирование структуры БД, таблиц и связей между ними;
- Определение стека технологий для реализации;
- Развертывание тестово-отладочного проекта на локальных станциях разработчиков.

### **2.2. Тестирование**

- Размещение проекта на тестовый сервер с эмуляцией данных ТС
- Тестовая эксплуатация системы
- Корректировка и устранение ошибок, выявленных на этапе тестирования
- Тестирование релиза заказчиком на соответствие требованиям ТЗ

### **2.3. Релиз версии**

Подготовка описательной документации релиза.

### **3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и за счет модернизации (развития) Системы в соответствии с собственным планом доработок Разработчика и по заявкам Заказчика.,

#### **3.1. Назначение сопровождения Системы**

Сопровождение Системы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Системы и дальнейшего развития ее функционала.

#### **3.2. Сервисные процессы сопровождения Системы**

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Системы включены следующие сервисные процессы:

- помощь в установке и настройке Системы;
- помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установки Программного обеспечения;
- консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте, с помощью других средств коммуникации или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика актуальной документацией по установке, настройке и работе Системы;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системы;
- общее консультирование Заказчика по выбору компонентов ПК для более эффективной работы Системы.

#### **3.3. Проведение модернизации Системы**

Проведение модернизации Системы проводится в связи совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системы, а также по оплачиваемым заявкам на доработку от Заказчика.

В рамках модернизации Системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Системы;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- обновляется интерфейс.

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес Разработчика. Далее все пожелания согласовываются между Разработчиком и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимость работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- доработку компонентов Системы;
- разработки, связанные с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
- разработку дополнительной функциональности по запросам и предложениям Заказчика;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность в целом.

#### 4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое обновление компонентов Системы (модернизация Системы, создание новых версий);
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя (сопровождение Системы).

В случае возникновения неисправностей в работе Системы, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание), и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в работе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Системы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Системы.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Системы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

## **5. Информация о персонале**

- Руководитель проекта,
- 3 разработчика C#,
- проектировщик,
- сетевой администратор (Динамическая маршрутизация, VPN, знание SQL),
- 2 специалиста технической поддержки.

**Фактический адрес (адресах) размещения инфраструктуры разработки** - 650025, Российская Федерация, Кемеровская область – Кузбасс, г. Кемерово, ул. Черняховского, д. 2.

**Фактический адрес (адресах) размещения разработчиков** - 650025, Российская Федерация, Кемеровская область – Кузбасс, г. Кемерово, ул. Черняховского, д. 2.

**Фактический адрес (адресах) размещения службы поддержки** - 650025, Российская Федерация, Кемеровская область – Кузбасс, г. Кемерово, ул. Черняховского, д. 2.