

Описание процессов жизненного цикла на программное обеспечение «АСервер»

Оглавление

1. Введение

2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

2.1 Информация о совершенствовании ПО

2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

3. Порядок осуществления технической поддержки

Порядок осуществления технической поддержки

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «АСервер», включая регламент технической поддержки.

Основными процессами жизненного цикла программной продукции являются:

- формирование и оценка задач;
- проектирование и разработка;
- тестирование и отладка;
- эксплуатация и сопровождение

2. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

Программное обеспечение «АСервер» - это программа, которая предназначена для контроля и управления работой автомобильного транспорта, других наземных подвижных объектов: строительной, коммунальной, сельскохозяйственной и иной специальной автомобильной техники, экипажей аварийных служб и т.п., а также речного транспорта. Система представляет собой комплексное аппаратно-программное решение для применения в масштабе автотранспортного предприятия, или автотранспортного подразделения на предприятиях иного профиля.

При разработке функционала программного модуля в основном используется код и алгоритмы, написанные собственноручно «с нуля». Минимально используются коды библиотек Открытых (Open Source) Решений, в частичном виде (часть исходного кода, выполняющая необходимую функцию).

Для того чтобы код внешней библиотеки, использовался в программном обеспечении, она должна соответствовать следующим требованиям:

- Иметь открытую лицензию допускающую использование данной библиотеки без всяких ограничений как компанией разработчиком, так и конечными пользователями (MIT, ASF, BSD и подобные).
- Иметь открытый и полностью понятный код.
- Иметь COMMUNITY сообщество, обладающее достаточной экспертизой.
- Использоваться в других коммерческих решениях с положительным опытом эксплуатации

2.1 Информация о совершенствовании ПО

График выхода новых версий программного обеспечения не является фиксированным и зависит от объема запланированных изменений

функциональных характеристик, а также объема накопленных корректировок в соответствии с полученными и зарегистрированными замечаниями пользователей.

Обо всех обновлениях клиент может узнать на сайте, на котором доступна информация о новых версиях программного обеспечения, а также условиях их приобретения. Критические обновления распространяются путем почтовой рассылки, и обязательны к установке.

Процесс совершенствование программного обеспечения осуществляется с использованием двух методов:

- формирование списка гипотез по увеличению качества программного обеспечения;
- формирования списка задач по результатам анализа обращений в службу поддержки.

В результате этих двух процессов формируется список задач, направленных на совершенствование программного обеспечения.

Задачи приоритизируются по трем параметрам: критичность, вера в эффективность и сложности реализации. Задачи с высокой критичностью включаются в очередную итерацию разработки в первую очередь. Задачи с высокой верой в эффективность и простой реализацией формируют очередь из задач на реализацию в очередной итерации разработки. Остальные задачи реализуются в рамках свободных ресурсов команды разработки со средним приоритетом.

2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Обязательным элементом проверки программного обеспечения является тестирование. Несоответствие результатов тестирования заявленным требованиям и метрикам является основанием для дополнительных доработок программного обеспечения.

Задачами процесса устранения неисправностей в программном обеспечении являются:

- регистрация, идентификация и классификация проблем;
- анализ и оценка проблем для определения приемлемого решения (решений);
- выполнение решений проблем;
- отслеживание проблем вплоть до их закрытия.

Процесс решения проблем в программном обеспечении является циклическим. Каждая проблема классифицируется по категории и приоритету для облегчения анализа тенденций и решения проблем. По этим проблемам инициируются

необходимые действия. При необходимости заинтересованные стороны информируются о существовании проблем. Проводится анализ тенденций в известных проблемах. Устанавливаются и анализируются причины проблем, которые далее, если возможно, устраняются. Состояние проблемы отслеживается и отражается во внутренних отчётах.

3. Порядок осуществления технической поддержки

Порядок осуществления технической поддержки

В случае неисправности программы либо в случае необходимости в ее доработке, направьте запрос в службу поддержки по электронной почте на электронный адрес azot@mail.ru. В запросе укажите тему запроса, суть (описание, снимок экрана и проч), а также логи (файлы с текстовой регулярной информацией о работе системы) программы.

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

Гарантийное обслуживание, техническая поддержка модернизация программного обеспечения осуществляются одним человеком – правообладателем, который является гражданином Российской Федерации и который обладает знанием языка программирования C++.

4. Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о правообладателе:

- Правообладатель: Азовский Андрей Николаевич
- Адрес: 127434, Москва, Дмитровское ш., д. 39, к. 1, кв 63
- ОГРНИП: 318774600558799, ИНН: 503410948687

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- Телефон/telegram: +79162077081,
- E-mail: azot@mail.ru

График работы службы технической поддержки: с 10.00 до 19.00 (по московскому времени), по рабочим дням в соответствии с производственным календарём РФ.

- Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 127434, Москва, Дмитровское ш., д. 39, к. 1, кв. 63
- Фактический адрес размещения разработчиков: 127434, Москва, Дмитровское ш., д. 39, к. 1, кв. 63
- Фактический адрес размещения службы поддержки: 127434, Москва, Дмитровское ш., д. 39, к. 1, кв. 63
- Фактический адрес размещения серверов: РТКомм/СТЕК, IP 81.177.142.248. г. Москва, Варшавское шоссе д. 125, стр. 1.