

АО «ФОРАТЕК АТ»

Прикладное технологическое программное обеспечение управляющего
вычислительного комплекса системы микропроцессорной централизации
МПЦ-МЗ-Ф
(ТПО МПЦ-МЗ-Ф)

ОПИСАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
Сопровождение программного обеспечения

АННОТАЦИЯ

В настоящем документе приведено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта «Прикладное технологическое программное обеспечение управляющего вычислительного комплекса системы микропроцессорной централизации МПЦ-МЗ-Ф (ТПО МПЦ-МЗ-Ф)», 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 ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
2 УСТРАНЕНИЕ ОШИБОК.....	5
3 РАСШИРЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛА	5
4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	5
5 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	6

1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла программного продукта (далее – ПО) осуществляется за счет его сопровождения в течение всего периода эксплуатации. Процессы поддержания жизненного цикла направлены на достижение следующих целей:

- устранение неисправностей (ошибок), выявленных в ходе эксплуатации ПО,
- расширение функционала ПО,
- совершенствование ПО.

В общем случае в процесс сопровождения ПО входят следующие работы:

- устранение ошибок;
- корректировка по требованиям заказчика;
- тестирование программного обеспечения после внесенных изменений, а также, при необходимости, проведение комплексных испытаний на объекте эксплуатации;
- установка на месте эксплуатации системы новых версий ПО (если это определено договором сервисного обслуживания (технической поддержки));
- адаптация действующего ПО к изменениям аппаратной платформы;
- внесение изменений в документацию на ПО;
- консультирование пользователей по вопросам установки и диагностики ПО;
- диагностика работы ПО на месте эксплуатации системы (если это определено договором сервисного обслуживания (технической поддержки)).

Процессы сопровождения обеспечиваются участием команды специалистов, включающей системных инженеров, программистов, тестировщиков, специалистов технической поддержки и сервисного обслуживания.

Основными инструментами поддержания жизненного цикла являются:

- система проектного управления,
 - система контроля версий,
 - система менеджмента качества,
- принятые на предприятии-разработчике ПО.

2 УСТРАНЕНИЕ ОШИБОК

В случае выявления недостатков в ПО в процессе эксплуатации пользователь направляет официальный запрос. Запрос должен содержать тему запроса и описание неисправности.

Все запросы, исходящие от организации, эксплуатирующей систему и связанные с функционированием ПО, принимаются и регистрируются.

С обращениями пользователей работает специалист отдела технической поддержки. Он запрашивает архивную информацию, сформированную системой в период возникновения ошибки, и на основе ее анализа, при поддержке команды разработчиков, определяет причину неисправности и пути ее устранения.

В случае внесения изменений в программное обеспечение производится его тестирование в соответствии с утвержденной программой и методикой испытаний. Передача измененного ПО и его переустановка организуются в порядке, определенном в договоре гарантийного (сервисного) обслуживания.

3 РАСШИРЕНИЕ ФУНКЦИОНАЛА

Расширение функционала ПО производится по запросу Заказчика при необходимости улучшения имеющихся функций или добавления новых возможностей. Работы по модификации ПО выполняются в рамках коммерческого договора.

4 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Совершенствования ПО является неотъемлемым процессом, сопутствующим развитию системы МПЦ-МЗ-Ф, а также информационных технологий и компьютерного оборудования; изменению условий эксплуатации системы и требований отрасли в целом.

Любое изменение ПО, связанное с исправлением ошибок или расширением функционала, ложится в основу каждой последующей версии программного обеспечения.

5 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По вопросам технической поддержки и сопровождения ПО следует обращаться по контактными данным, предоставленным в рамках договора поставки или указанным в документации, поставляемой вместе с экземпляром программного обеспечения, или:

- по телефону +7 495 252 00 78,
- по электронной почте info@foratec-at.ru.