УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «Ступор»

_____ Д.А. Воронцов

«7» апреля 2025 г.

Программа для ЭВМ
Автоматизированная система
«Stupor-Desktop»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование.

г. Обнинск

Содержание

1. Введение..... 3
2. Жизненный цикл ПО "Stupor"..... 3
3. Процессы технической поддержки..... 5
4. Персонал..... 4
5. Инструменты..... 4
6. Заключение..... 4

1. Введение.

Данный документ описывает процессы, обеспечивающие поддержку жизненного цикла программного обеспечения "Stupor", включая устранение неисправностей и непрерывное обновление его компонентов.

2. Жизненный цикл ПО "Stupor".

Жизненный цикл ПО "Stupor" включает следующие этапы:

- Анализ требований: сбор и анализ требований пользователей к системе.
- Проектирование: добавление в действующую архитектуру проекта новые компоненты/модули.
- Разработка: написание кода и тестирование отдельных модулей.
- Тестирование: комплексное тестирование системы на соответствие требованиям.
- Внедрение: установка и настройка ПО на объекте заказчика.
- Эксплуатация: использование ПО по назначению.
- Поддержка: устранение неисправностей, обновление ПО, обучение пользователей.
- Модернизация: внесение изменений в архитектуру и функциональность ПО для повышения эффективности и соответствия новым требованиям.

3. Процессы технической поддержки

3.1 Устранение неисправностей:

- Регистрация инцидентов: на этапе тестирования штатными сотрудниками (до выпуска релиза в серию) производится полный цикл проверки нового кода на предмет «успешности» и «функциональности». После выпуска релиза в серию пользователи сообщают о неисправностях ведущему специалисту/специалисту службы поддержки, менеджеру по продажам продукта.
- Классификация и анализ инцидентов: специалисты службы поддержки классифицируют инциденты по степени критичности и проводят анализ для определения причин возникновения.
- Решение инцидентов: разработчики устраняют выявленные ошибки и выпускают исправления.
- Тестирование исправлений: проверка исправлений на тестовой среде перед установкой на рабочую систему.
- Внедрение исправлений: установка исправлений на рабочую систему.
- Уведомление пользователей: информирование пользователей данного релиза о выпущенных исправлениях.

3.2 Совершенствование:

- Сбор обратной связи: получение отзывов от пользователей о работе ПО.
- Анализ обратной связи: изучение предложений по улучшению функциональности и удобства использования.
- Планирование развития: формирование плана развития ПО на основе анализа обратной связи и новых требований.
- Разработка новых функций: реализация новых функций и улучшений.
- Тестирование новых функций: проверка новых функций на тестовой среде.
- Внедрение новых функций: установка обновлений на рабочую систему.

4. Персонал

Для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО "Stupor" предусмотрен следующий персонал:

• Руководитель проекта: ответственный за общее управление проектом.

• Разработчики: специалисты по разработке и тестированию ПО.

• Специалисты службы поддержки: ответственные за регистрацию, анализ и решение инцидентов, а также за консультирование пользователей.

•Системные администраторы: ответственные за установку, настройку и обслуживание серверного оборудования.

• Инженеры/Специалисты по тестированию: проведение комплексного тестирования ПО.

Адрес размещения инфраструктуры разработки, фактический адрес размещения разработчиков и службы поддержки – Россия, Калужская область, г. Обнинск, ул. Университетская, дом 2, помещение 432.

- Контрактное лицо, осуществляющее взаимодействие и помощь в установке ПО – Кустарев Владислав Андреевич (тел. +7 916 200 8720).

5. Инструменты

Для эффективной поддержки жизненного цикла ПО "Stupor" используются следующие инструменты:

• Система управления версиями: (например, Git) для контроля версий кода.

• Система отслеживания ошибок: (например, Jira) для регистрации и отслеживания инцидентов.

• Система управления тестированием: Для автоматизации процесса тестирования.

•Система мониторинга: Для контроля состояния системы и выявления потенциальных проблем.

• Проведение собственными силами испытаний в реальных условиях.

6. Заключение

Данная документация описывает основные процессы, обеспечивающие поддержку жизненного цикла ПО "Stupor". Соблюдение этих процессов позволяет гарантировать стабильную работу системы, оперативное устранение неисправностей и непрерывное совершенствование функциональности.