



Общество с ограниченной ответственностью "Юник Софт"
Россия, Московская обл., г. Ступино, ул. Куйбышева, дом 61Б, корп 1, офис 89

inbox@uniquesoft.ru

телефон, +7 (495) 211 79 12

ИНН: 5019023917

КПП: 501901001

ОГРН: 1125019000149

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненных
циклов программы для ЭВМ

Uniquesoft Planning Platform / Planiquum

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	3
НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА	3
ОСНОВНЫЕ ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	3
ПРОЦЕСС ЗАКАЗА.....	3
ПРОЦЕСС ПОСТАВКИ.....	3
ПРОЦЕСС АДАПТАЦИИ (МОДЕРНИЗАЦИИ).....	3
ПРОЦЕСС ЭКСПЛУАТАЦИИ.....	3
ПРОЦЕСС СОПРОВОЖДЕНИЯ.....	4
РАЗМЕЩЕНИЕ ЗАПРОСОВ НА СОПРОВОЖДЕНИЕ	4
УРОВНИ СРОЧНОСТИ ЗАПРОСОВ И НОРМАТИВЫ ИСПОЛНЕНИЯ.....	4
РЕЖИМ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ	4
КЛАССИФИКАЦИЯ ЗАПРОСОВ.....	4
РАБОТА ПО УСТРАНЕНИЮ ОШИБОК, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ	4
РАБОТА ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ И МОДЕРНИЗАЦИИ ПО	5
СИСТЕМНАЯ РАБОТА ПО ПОДДЕРЖАНИЮ РАБОТОСПОСОБНОСТИ, ИСПРАВЛЕНИЮ ОШИБОК, МОДЕРНИЗАЦИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ПО	5
ОСОБЫЕ УСЛОВИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ	5
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ.....	6
ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ РАБОТУ ПО PLANIQUIM НА РАБОЧИХ МЕСТАХ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ.....	6
ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ И МОДЕРНИЗАЦИЮ	6
АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ	6

Введение

Назначение документа

Настоящий регламент определяет процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Uniquesoft Planning Platform» (далее – «Planiqum», «ПО», «Программа», «Система»).

Основные процессы жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла программы Planiqum выполняется посредством следующих основных процессов:

1. Процесс заказа
2. Процесс поставки
3. Процесс адаптации (модернизации)
4. Процесс эксплуатации
5. Процесс сопровождения

Описание указанных процессов представлено далее в разделах настоящего документа.

Процесс заказа

Заказ ПО начинается путем направления заявки на адрес эл. почты info@uniquesoft.ru.

Заявка должна содержать информацию об организации-заказчике, количество рабочих мест, краткое техническое задание на систему.

На основании полученной заявки производится расчет стоимости поставки, который совместно с типовым договором направляется ответным письмом по эл. почте.

После согласования условий поставки подписывается договор доступа к ПО и договор на работы по адаптации ПО в соответствии с согласованным техническим заданием (ТЗ).

Процесс поставки

В соответствии с условиями договора, осуществляется развертывание виртуальной машины на специально отведенных серверах, и заказчику предоставляются данные для доступа к системе в роли администратора.

Процесс адаптации (модернизации)

На основании договора выполнения работ и содержащегося в нем технического задания осуществляется адаптация и настройка ПО под потребности заказчика.

Типовой проект адаптации включает в себя следующие стадии:

1. Создание прототипа и уточнение технического задания
2. Адаптация, настройка в соответствии с ТЗ
3. Инструктаж для пользователей
4. Опытно-промышленная эксплуатация
5. Документирование и завершение процесса адаптации

Процесс эксплуатации

Эксплуатация системы осуществляется силами заказчика на основании документации, разработанной в рамках процесса адаптации.

В случае возникновения нештатных ситуаций специалисты заказчика обращаются в техническую поддержку в рамках процесса «Сопровождение».

Процесс сопровождения

Размещение запросов на сопровождение

Специалисты службы сопровождения ПО Planiqum принимают запросы на техническую поддержку по адресу эл. почты support@uniquesoft.ru

При отправке запроса необходимо указать наименование организации-заказчика, от имени которой выполняется запрос, дать описание возникшей ситуации, приложить примеры экранных форм, иллюстрирующих возникшую проблему, а также уровень срочности/критичности запроса.

Уровни срочности запросов и нормативы исполнения

Определяются следующие уровни срочности/критичности запросов на поддержку:

- Экстренный – устанавливается в случае, если система неработоспособна, либо если любое действие в системе приводит к неблагоприятному результату.
- Высокий – устанавливается в случае, если не работают отдельные элементы системы, в результате чего остановлены некоторые из процессов заказчика
- Средний – в случае, если система работает не совсем корректно, но при этом соответствующие процессы заказчика могут выполняться в штатном режиме либо в каком-либо обходном варианте
- Низкий – для запросов, носящих информационный характер

Регламентированы следующие параметры (нормативы) обработки запросов на сопровождение:

Уровень критичности	Срок исполнения
Экстренный	8 рабочих часов
Высокий	16 рабочих часов
Средний	24 рабочих часа
Низкий	40 рабочих часов

Режим работы службы поддержки и сопровождения

Служба поддержки и сопровождения «Юник Софт» работает в стандартные рабочие дни в соответствии с официальным рабочим календарем РФ с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

Классификация запросов

Все поступающие запросы классифицируются по следующим категориям:

- **Ошибка системы** (программного обеспечения) – существенное нарушение функциональности системы, делающее невозможным выполнение отдельных критически значимых функций
- **Запрос на совершенствование системы** (программного обеспечения) – пожелания пользователей по улучшению функционала системы, повышению производительности, появлению новых возможностей ПО

Работа по устранению ошибок, выявленных в ходе эксплуатации

Запросы, отнесенные к категории «Ошибка системы», проходят следующую процедуру:

- Шаг 1. Уточнение критичности ошибки и установление крайних сроков исправления
- Шаг 2. Оценка компонент системы (ПО), которые будут затронуты при исправлении ошибки
- Шаг 3. Планирование работ по устранению ошибки (требуемые ресурсы с учетом квалификации, последовательность задач, затрагиваемые компоненты системы)
- Шаг 4. Встраивание спланированных работ в общий план доработок системы и определение версии ПО, в которой данная ошибка будет устранена
- Шаг 5. Контроль исполнения работ по устранению ошибки

- Шаг 6. Проведение тестирования и финальной приемки результатов устранения ошибки
- Шаг 7. Выпуск новой версии ПО с устраненной ошибкой

Ресурсы Юник Софт, задействованные при исполнении запросов по устранению ошибок ПО:

- Системный архитектор – специалист, обладающий общим системным видением функционирования ПО, внутренних взаимосвязей
- Разработчик – специалист, владеющий навыками написания кода на языке Питон (Python)
- Тестировщик – специалист, обладающий компетенциями проведения частных и интеграционных тестов ПО

Работа по совершенствованию и модернизации ПО

Запросы, отнесенные к категории «Запрос на совершенствование», проходят следующую процедуру:

- Шаг 1. Разработка методологической основы для совершенствования ПО
- Шаг 2. Проектирование функциональной и технической архитектур доработок ПО
- Шаг 3. Оценка компонент системы (ПО), которые будут затронуты при совершенствовании
- Шаг 4. Разработка технического задания на доработки ПО
- Шаг 5. Планирование работ по совершенствованию (требуемые ресурсы с учетом квалификации, последовательность задач, затрагиваемые компоненты системы)
- Шаг 6. Встраивание спланированных работ в общий план доработок системы и определение версии ПО, в которой будет реализовано данное усовершенствование
- Шаг 7. Контроль исполнения работ
- Шаг 8. Проведение тестирования и финальной приемки результатов работ
- Шаг 9. Выпуск новой версии ПО с реализованным усовершенствованием

Ресурсы Юник Софт, задействованные при исполнении запросов на совершенствование ПО:

- Системный архитектор – специалист, обладающий общим системным видением функционирования ПО, внутренних взаимосвязей
- Методолог – специалист, обладающий практическими и теоретическими знаниями в области интегрированного планирования
- Разработчик – специалист, владеющий навыками написания кода на языке Питон (Python)
- Тестировщик – специалист, обладающий компетенциями проведения частных и интеграционных тестов ПО

Системная работа по поддержанию работоспособности, исправлению ошибок, модернизации и совершенствованию ПО

Для обеспечения системного подхода ко всем работам по поддержанию работоспособности, исправлению ошибок, модернизации и совершенствованию ПО в компании Юник Софт реализована рабочая среда и бизнес-процесс, работающие на платформе Jira, включающие в себя:

- создание реестра всех запросов;
- классификация и приоритезация запросов;
- назначение ответственных, ресурсов и сроков исполнения задач;
- управление видами задач и контроль сроков исполнения;
- управление версиями ПО.

Ресурсы, ответственные за функционирование рабочей среды и бизнес-процесса: администратор процесса по управлению запросами и изменениями, обладающий навыками систематизации информации, контроля исполнения задач.

Особые условия сопровождения

Обращение в службу поддержки «Юник Софт» могут выполнять только авторизованные пользователи, указанный в договоре и прошедшие необходимый инструктаж в ходе процесса адаптации ПО к нуждам заказчика.

Обращение по вопросам дополнительной адаптации ПО, ответов на вопросы о возможностях ПО, дополнительного инструктажа выполняются либо в рамках отдельного договора поддержки

выполненных настроек, либо в рамках стандартной заявки на поставку с указанием задания на адаптацию.

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Персонал, обеспечивающий работу ПО Planiqum на рабочих местах пользователей

Пользователи Программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными таблицами и данными;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать инструкции по установке Программы, эксплуатации Программы.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- продвинутое знание ОС Windows или Linux и технологий настройки виртуальной машины;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов
- знание функциональных возможностей Программы и особенностей работы с ней;
- желательно наличие навыков работы с аналитикой данных.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист, уметь создавать программный код на языке Python, а также иметь навыки работы с базами данных.

АДРЕСА РАЗМЕЩЕНИЯ

Фактический адрес размещения инфраструктуры: Яндекс.Облако.

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, Московская обл., г. Ступино, ул. Куйбышева, дом 61Б, корп 1, помещ. 89

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: Россия, Московская обл., г. Ступино, ул. Куйбышева, дом 61Б, корп 1, помещ. 89.