

Платформа «Clara»

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения

Москва 2024

Оглавление

Аннотация.....	3
1. Введение	3
2. Процессы жизненного цикла программного обеспечения.....	3
2.1. Процессы разработки и совершенствования ПО.....	4
2.1.1. Процесс анализа требований.....	4
2.1.2. Процесс проектирования архитектуры	4
2.1.3. Процесс конструирования программных средств	5
2.1.4. Процесс тестирования программных средств.....	5
2.2. Процессы поддержки ПО.....	6
2.2.1. Процесс обеспечения гарантии качества	6
2.2.2. Процесс решения проблем	6
2.3. Устранение неисправностей ПО.....	7
3. Персонал, обеспечивающий поддержку процессов	7

Аннотация

Под программным обеспечением (далее – ПО) в настоящем документе понимается программное обеспечение «Платформа «Clara»», правообладателем которого является общество с ограниченной ответственностью «Копперсайд».

Настоящий документ подготовлен в целях предоставления информации для формирования заявления о включении сведений о программном обеспечении в Единый реестр российских программ для ЭВМ и баз данных.

1. Введение

Данный документ содержит:

- описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения:
 - процесс устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
 - процесс совершенствования программного обеспечения;
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Совершенствование ПО может осуществляться по следующим направлениям:

- расширение функциональных возможностей по,
- увеличение количества пользователей,
- увеличение объёма обрабатываемых данных.

2. Процессы жизненного цикла программного обеспечения

Жизненный цикл программного обеспечения поддерживается с учётом требований национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных

средств». При разработке ПО применяются следующие процессы, обеспечивающие жизненный цикл ПО:

- Процессы разработки и совершенствования ПО:
 - Процесс анализа требований;
 - Процесс проектирования архитектуры;
 - Процесс конструирования;
 - Процесс тестирования;
- Процессы поддержки ПО:
 - Процесс обеспечения гарантии качества;
 - Процесс решения проблем в ПО.

Описание данных процессов представлено в разделах ниже.

2.1. Процессы разработки и совершенствования ПО

2.1.1. Процесс анализа требований

Цель процесса анализа требований заключается в определении требований к элементам программного обеспечения.

В результате процесса анализа требований к программным средствам:

- определяются требования к программным элементам системы и их интерфейсам взаимодействия с пользователями и другими системами;
- требования анализируются на корректность, совместимость и тестируемость;
- определяются приоритеты реализации требований;
- определяется график реализации требований.

2.1.2. Процесс проектирования архитектуры

Цель процесса проектирования архитектуры заключается в создании проекта, соответствующего заданным требованиям.

В результате процесса проектирования архитектуры:

- определяются цели, которые нужно достичь с помощью архитектуры;
- определяются компоненты системы;
- определяются методы и средства взаимодействия между компонентами системы;
- проектируется интерфейс системы;
- проектируется методика работы с данными: определяется их структура и методы доступа;
- разрабатывается детальный проект каждого программного компонента, описывающий создаваемые программные модули;
- определяются внешние интерфейсы каждого программного модуля.

2.1.3. Процесс конструирования программных средств

Цель процесса конструирования заключается в создании исполняемых программных блоков, которые должным образом отражают проект.

В результате процесса конструирования:

- определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость между программными блоками, требованиями и проектом;
- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

2.1.4. Процесс тестирования программных средств

Цель процесса тестирования программных средств заключается в подтверждении того, что программное обеспечение удовлетворяет установленным требованиям.

В результате процесса тестирования:

- определяются критерии, подтверждающие соответствие программного обеспечения заданным требованиям;
- определяются методики испытания соответствия программного обеспечения заданным критериям;
- программное обеспечение верифицируются с использованием определенных критериев и методик испытаний;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования усовершенствованного программного обеспечения.

2.2. Процессы поддержки ПО

2.2.1. Процесс обеспечения гарантии качества

Цель процесса гарантии качества заключается в предоставлении гарантии соответствия программного обеспечения заданным требованиям.

В результате процесса гарантии качества:

- Обеспечивается взаимодействие с конечными пользователями программного обеспечения;
- идентифицируются и регистрируются проблемы и (или) несоответствия с требованиями;
- разрабатывается и (или) актуализируется техническая и эксплуатационная документация.

2.2.2. Процесс решения проблем

Цель процесса решения проблем заключается в обеспечении гарантии того, что все выявленные проблемы идентифицируются, анализируются, контролируются и подвергаются менеджменту для осуществления их решения.

В результате процесса решения проблем в программных средствах:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;

- зарегистрированные проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- контролируется текущее состояние всех зафиксированных проблем.

2.3. Устранение неисправностей ПО

Неисправностью программного обеспечения является проблема, связанная с нарушением требований к ПО или противоречием функционирования ПО порядку работы, описанному в документации,

В случае обнаружения ошибок такого типа пользователь должен направить заявку в службу технической поддержки (далее – СТП). СТП проверяет, при необходимости уточняет полученную заявку и устраняет возникшую неисправность, используя собственные ресурсы и знания.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- единичная работа специалиста СТП по запросу пользователя.

Контакты службы технической поддержки:

- Электронная почта: info@copperside.ru

- Телефон: +79859200950

Режим работы службы технической поддержки:

- С 9.00 до 18.00 по графику 5/2.

3. Персонал, обеспечивающий поддержку процессов

Специалисты, обеспечивающие совершенствование и техническую поддержку ПО, обладают:

- знанием стека технологий, используемого ПО;
- знаниями функциональных возможностей ПО;

- знаниями особенности работы с ПО.

В разработке и совершенствовании ПО принимают участие 10 штатных сотрудников, имеющих соответствующий опыт работы не менее трёх лет.

Поддержку инфраструктуры ПО осуществляют 2 штатных сотрудника, имеющих соответствующий опыт работы не менее трёх лет.

4. Размещение инфраструктуры

Разработчики, инфраструктура разработки и служба технической поддержки фактически находятся по адресу: г. Москва, пер. Лялин, д. 16.