

ООО «1С-Парус СМБ Москва»

РестАрт

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Термины и определения	3
Введение	3
Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения программного продукта	4
Установка ПП	4
Настройка ПП	4
Администрирование ПП	4
Тестирование и модификация программного продукта, устранение сбойных ситуаций	4
Техническая (технологическая) поддержка пользователей ПП	5
Проведение модификации и совершенствования ПП	6
Информация о пользователях	7
Основные группы пользователей	7
Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах	7
Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и адаптацию ПП	7
Информация о персонале разработчика	7
Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки	8

Термины и определения

ПП - программный продукт.

СУБД - система управления базами данных.

ЦП - центральный процессор.

ОЗУ - оперативное запоминающее устройство.

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта (далее –ПП) «РестАрт», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование ПП, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Программный продукт «РестАрт» предназначен для решения специфических отраслевых задач на предприятиях питания. Используется как самостоятельная программа на рабочих станциях и серверах под управлением операционных систем Microsoft Windows 7 и выше, имеет интерфейсы для решения отдельных задач Пользователей на мобильных устройствах под управлением операционной системы Android 4.2 и выше.

В ходе эксплуатации программный продукт «РестАрт» осуществляет хранение и обработку данных с использованием систем управления базами данных СУБД Postgres Pro или Microsoft SQL Server 2012 и выше.

Поддержание жизненного цикла программного продукта «РестАрт» осуществляется за счет сопровождения ПП, включающего следующие сервисные процессы:

- установка и настройка ;
- администрирование ПП в процессе ее эксплуатации;
- совершенствование ПП;
- консультации по вопросам использования ПП;
- получение и установка новых версий ПП.

Сопровождение ПП необходимо для обеспечения:

- отсутствия перерывов в работе работников предприятия по причине невозможности функционирования ПП (нарушения инструкции при установке и настройке, недоработки в работе ПП, упущения в работе администраторов ПП и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования и дальнейшего развития её функционала.

Сопровождение ПП может быть осуществлено с помощью:

- консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и другим средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу пользователей
- устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом.
- удаленным подключением к рабочей станции и серверу по телекоммуникационным сетям для выявления проблемы и ее устранения неисправности разработчиком

Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения программного продукта

Установка ПП

Установка ПП может выполняться пользователем самостоятельно в соответствии с руководством пользователя или же выполняться разработчиком удаленно по телекоммуникационным сетям или с выездом к Пользователю.

Дистрибутив ПП, передаваемый Пользователю, содержит все модули, согласованные для поставки. Состав модулей ПП определен в лицензионном договоре, в рамках которого передается неисключительная лицензия на право использования ПП.

Установка ПП выполняется в соответствии с инструкцией.

Настройка ПП

Настройка модулей ПП выполняется самостоятельно пользователями в процессе эксплуатации ПП. Настройка выполняется в соответствии с руководством пользователя.

Администрирование ПП

Администрирование ПП выполняется самостоятельно пользователями в процессе эксплуатации ПП. Администрирование включает выполнение следующих основных действий:

1. Установка обновлений, получаемых от разработчиков. Установка обновлений выполняется самостоятельно пользователями в соответствии с документацией по эксплуатации и при наличии у Пользователя лицензии на технологическую поддержку.
2. Выполнение планового и внепланового резервного копирования данных.
3. Резервное копирование и восстановление данных из резервной копии осуществляется штатными средствами администрирования реляционной системы управления базами данных.
4. Проведение диагностики ПП. При эксплуатации ПП следует проводить мониторинг таких параметров сервера, как:
 - использование и нагрузка ядер центрального процессора;
 - использование оперативной памяти (ОЗУ);
 - использование и нагрузка дисковой подсистемы, предельный объем базы данных ограничивается используемой в ПП версией реляционной системы управления базами данных;
 - использование сетевой подсистемы;

Тестирование и модификация программного продукта, устранение сбойных ситуаций

Основанием для проведения тестирования или модификации ПП может являться одно из нижеследующих обстоятельств:

- получение извещения об ошибке, диагностированной на эксплуатируемом ПП;
- получение заявки заказчика о доработке с целью реализации улучшенных или расширенных функциональных характеристик;
- инициативная доработка (в рамках развития функциональных характеристик ПП).

В случае если основанием для внесения изменений в исходный текст ПП является извещение об ошибке, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации данной ошибки. Локализация ошибки заключается в осуществлении моделирования, при котором эта ошибка устойчиво проявляет себя в заданных условиях эксплуатации.

Технологическая цепочка модификации ПП включает следующие последовательные стадии:

- модификацию исходного текста программы;
- компиляцию из исходного текста исполняемого модуля;
- тестирование, включающую проверку заданных изменений функциональных характеристик, а также совместимости с системными сервисами применительно к используемым разновидностям операционной системы.

Типовой технологический цикл тестирования включает в себя следующие процедуры:

- осуществляется прогон отдельно взятого программного модуля с целью подтверждения заданных функциональных характеристик;
- проводится проверка соответствия функционирования программного модуля в соответствии с логикой, описанной в эксплуатационной программной документации (Руководство пользователя);
- осуществляется прогон программного модуля в моделируемых условиях программного окружения на реально функционирующем комплексе с целью подтверждения условий программной и информационной совместимости.

Техническая (технологическая) поддержка пользователей ПП

Технологическая поддержка оказывается Пользователям, владеющим приобретенным в законном порядке экземпляром ПП «РестАрт» и имеющим действующую лицензию на «Технологическое сопровождение» в соответствии с «Регламентом технологической поддержки по программному продукту «РестАрт» и размещенном на сайте rarus.ru. В рамках консультаций пользователей по правилам пользования программным продуктом Службой технологической поддержки решаются следующие вопросы:

1. Вопросы установки и настройки:

- оказание консультаций по настройке и установке программного продукта «РестАрт»,
- оказание консультаций по регистрации программного продукта,
- активация лицензий на дополнительные рабочие места, а также лицензий на технологическую поддержку и дополнительные модули к программе,
- даются рекомендации по настроечным параметрам программного продукта.

2. Теоретические вопросы работы с программным продуктом:

- оказываются консультации по общему функционалу и работе программного продукта,
- производится пояснение функционала модулей программного продукта, если соответствующее описание отсутствует в документации,
- разъясняются вопросы лицензирования программного продукта,
- оказываются консультации по работе с документацией на программный продукт.

3. Вопросы обновления программного продукта:

- выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении программного продукта,
- оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректного установления обновления.

4. Ошибки программного продукта:

- ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы программного продукта. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.
- ошибки программного продукта. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе программного продукта. Выявленная ошибка, в зависимости от сложности, устраняется в процессе диагностики или в последующих обновлениях.

5. Вопросы разработки:

- пожелания на разработку дополнительного функционала, либо изменения работы определенных функций высылаются на электронную почту в виде подробного описания работы нового функционала. Описание обязательно должно включать цель доработки. Реализации запрошенных доработок Пользователю не гарантируются.

В компетенции Службы технологической поддержки и предмету консультаций в рамках настоящего Регламента не относятся следующие вопросы и действия:

- установка программного продукта,
- консультации по адаптации и работы по адаптации программного продукта;
- настройка и установка стороннего программного обеспечения.
- пояснение общих вопросов программирования,
- изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач;
- обновления не типовых конфигураций программного продукта;
- услуги по установке обновлений (данные услуги Пользователю могут быть оказаны на основании отдельных договоров за отдельную плату);
- исправление ошибок, вызванных не типовым функционалом программы;
- анализ корректности или некорректности введенных данных, цифр и т.п.
- исправление ошибок, вызванных некорректным вводом данных в базы данных программного продукта.

Проведение модификации и совершенствования ПП

Модификация и доработка программного продукта выполняется с целью совершенствования функциональных возможностей программного продукта, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок.

Модификация для совершенствования функций ПП «РестАрт» производится в соответствии с планами развития ПП, а также в рамках заключенных с Заказчиками договоров, где указываются технические требования к выполняемой доработке ПП.

В рамках доработок ПП по договорам, заключенным с Пользователями выполняются следующие работы:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПП;

- согласование с Заказчиком возможности, стоимости и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- выявление ошибок в работе программного продукта;
- исправление ошибок, выявленных в работе программного продукта;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

Информация о пользователях

Основные группы пользователей

В процессы эксплуатации ПП вовлечены следующие группы пользователей:

1. Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах
 - a. Пользователи
 - b. Администраторы
2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и адаптацию ПП
 - a. Специалисты технической поддержки
 - b. Специалисты-разработчики

Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах

Пользователи ПП должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Работа с ПП подразумевает наличие знаний функциональных возможностей ПП и особенностей работы с ними, для чего пользователю следует изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя.

Администратор ПП должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и адаптацию ПП

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

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- базовые знания по системам управления базами данных, предпочтительно СУБД Postgres Pro и Microsoft SQL SERVER 2012 и выше;
- специалистам, осуществляющим адаптацию ПП, помимо вышеперечисленного, рекомендуется пройти в Фирме "1С" сертификацию на категорию "1С:Специалист" или пройти сертификацию по сопровождению у разработчика ПП "РестАрт".

Информация о персонале разработчика

Персонал разработчика ПП, привлекаемый к модификации, тестированию, устранению сбойных ситуаций, и технической поддержке ПП, должен обладать на профессиональной основе следующими навыками и компетенциями:

1) Квалификация: высшее образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля) и опыт разработки программного обеспечения не менее 1 года.

2) Знания:

- нормативные акты РФ в области разработки программного обеспечения и защиты прав правообладателя на программное обеспечение;
- руководящие и нормативные материалы, регламентирующие методы разработки алгоритмов и программ и использования вычислительной техники при обработке информации;
- основные принципы структурного программирования;
- виды программного обеспечения;
- технико-эксплуатационные характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы ЭВМ, правила ее технической эксплуатации;
- технология автоматической обработки информации;
- виды технических носителей информации;
- методы классификации и кодирования информации;
- формализованные языки программирования;
- действующие стандарты, системы счислений, шифров и кодов;
- порядок оформления технической документации;
- передовой отечественный и зарубежный опыт программирования и использования вычислительной техники;

3) умения:

- написание исходных текстов программ для ЭВМ с использованием различных языков программирования;
- компоновка разработанных и отлаженных программ, других вспомогательных программных объектов и программной документации в электронной форме, проверка целостности и совместимости содержимого комплектов (дистрибутивов) программного обеспечения;
- разработка инструкций по работе с программами, оформление необходимой программно-технической документации.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки

Сведения о разработчике

ООО «1С-Рарус СМБ Москва», ИНН 7736276219

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 127434, г. Москва, Дмитровское ш, дом № 9Б.

Для обращений по поводу получения необходимой поддержки в целях поддержания жизненного цикла ПП следует использовать следующие способы связи:

Тел.: +7 (495) 223-07-35, (495) 223-04-04, (495) 231-20-02, 8-800-700-74-84

E-mail: food@rarus.ru

Почтовый адрес: 127322, Москва г, а/я 79