Жизненный цикл ПП «Альфа-Авто: Автосалон+Автосервис+Автозапчасти Корп, редакция 6»

Москва

2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 3

2. ВВЕДЕНИЕ 3

Сведения о разработчике 3

3. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА 4

Установка ПП 4

Настройка ПП 4

Администрирование ПП 4

Тестирование и модификация программного продукта и устранение сбойных ситуаций 4

Техническая поддержка пользователей ПП 5

Проведение модернизации и совершенствования ПП 6

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ 7

Основные группы пользователей 7

Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах 7

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 7

5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАЗРАБОТЧИКА 7

6. ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РАЗРАБОТКИ, РАЗРАБОТЧИКОВ И СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ 9

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

ПП - программный продукт.
ПО - программное обеспечение.
РСУБД - реляционная система управления базами данных.
ПК – персональный компьютер.
ЦП - центральный процессор.
ОЗУ - оперативное запоминающее устройство.

2. ВВЕДЕНИЕ

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта «Альфа-Авто:Автосалон+Автосервис+Автозапчасти Корп, редакция 6» (далее – ПП), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Поддержание жизненного цикла программного продукта «Альфа-Авто:Автосалон+Автосервис+Автозапчасти Корп, редакция 6» осуществляется за счет сопровождения ПП, включающего следующие сервисные процессы:

- установка и настройка ПП;
- 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 сотрудников 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 ПП 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;
- устранения недоработок в случае их обнаружения при работе с ПП;
- удаленного подключения к серверу по телекоммуникационным сетям для выявления проблемы и ее устранения неисправности разработчиком.

Сведения о разработчике

ООО «1С-Рарус»

Юридический адрес: 117041, г. Москва, ул. Адмирала Руднева, дом № 4, этаж 6, помещение 30, офис 15.

3. ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

Установка ПП

Установка ПП может быть выполнена пользователем самостоятельно согласно инструкции или разработчиком удаленно по телекоммуникационным сетям, либо с выездом к пользователю.

Дистрибутив ПП, предоставляемый пользователю, содержит все согласованные модули ПП. Состав модулей определён в лицензионном договоре, который предоставляет неисключительную лицензию на право использования ПП.

Установка ПП осуществляется в соответствии с инструкцией.

Настройка ПП

Настройка 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, скачанных с сайта обновлений. Установка обновлений выполняется самостоятельно пользователями ПП в соответствии с документацией по эксплуатации.
2. Выполнение планового и внепланового резервного копирования данных.
3. Резервное копирование и восстановление данных из резервной копии осуществляется средствами платформы «1С:Предприятие 8» или РСУБД.
4. Проведение диагностики ПП. При эксплуатации ПП следует проводить мониторинг таких параметров сервера, как:
   - использование и нагрузка ЦП;
   - использование ОЗУ;
   - использование и нагрузка дисковой подсистемы;
   - использование сетевой подсистемы.

Тестирование и модификация программного продукта и устранение сбойных ситуаций

Тестирование и модификация ПП могут быть проведены при наличии следующих причин:

- получено извещение об ошибке, диагностированной на эксплуатируемом ПП;
- получен запрос от пользователя на улучшение или расширение функционала;
- проводится инициативная доработка для развития функциональных возможностей ПП.

В случае, если основанием для внесения изменений в исходный код ПП является извещение об ошибке, технологический процесс включает дополнительные шаги по её поиску и локализации. Локализация ошибки заключается в моделировании условий эксплуатации, при которых ошибка устойчиво воспроизводится.

Технологическая цепочка модификации ПП включает следующие последовательные стадии:

- модификацию исходного кода программы;
- компиляцию из исходного кода исполняемого модуля;
- тестирование, включающее 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:

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

Техническая поддержка пользователей ПП

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 ПП «Альфа-Авто:Автосалон+Автосервис+Автозапчасти Корп, редакция 6»;
   - оказание консультаций по регистрации ПП;
   - активация лицензий на дополнительные рабочие места, а также лицензий на технологическую поддержку и дополнительные модули к программе;
   - даются рекомендации по настроечным параметрам ПП.
2. Теоретические вопросы работы с ПП:
   - оказываются консультации по общему функционалу и работе ПП;
   - производится пояснение функционала модулей ПП, если соответствующее описание отсутствует в документации;
   - разъясняются вопросы лицензирования ПП;
   - оказываются консультации по работе с документацией на ПП.
3. Вопросы обновления ПП:
   - выявляются и решаются проблемы с лицензионным ключом при обновлении ПП;
   - оказывается помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления.
4. Ошибки ПП:
   - ошибки, возникающие в процессе эксплуатации. Сбой в работе и восстановление работы ПП. Оказывается консультативная помощь в поиске и устранении причин, вызвавших сбой в работе.

- ошибки ПП. Производится диагностика с целью установления факта ошибки в работе ПП. 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 не относятся следующие вопросы и действия:

- установка ПП;
- консультации по адаптации и работы по адаптации ПП;
- настройка и установка стороннего ПО;
- пояснение общих вопросов программирования;
- изменение конкретного программного кода модулей или компонентов для решения отдельных бизнес-задач;
- обновления не типовых конфигураций ПП;
- услуги по установке обновлений (данные услуги 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 ПП.

Проведение модернизации и совершенствования ПП

Программный продукт дорабатывается и модернизируется с целью повышения его функциональности и устранения ошибок, обнаруженных во время использования.

Изменения в «Альфа-Авто:Автосалон+Автосервис+Автозапчасти Корп, редакция 6» вносятся согласно планам развития ПП и техническим требованиям, указанным в договорах с пользователями.

В рамках модернизации ПП по договорам, заключенным с пользователями, выполняются следующие работы:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в ПП;
- согласование с пользователем возможности, стоимости и сроков исполнения заявок, оказание консультаций по вопросам, указанным в заявке;
- выявление ошибок в работе ПП;
- исправление ошибок, выявленных в работе ПП;

- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- модернизация ПП в связи с изменением платформы «1С:Предприятие 8».

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ

Основные группы пользователей

В процессы эксплуатации ПП вовлечены следующие группы пользователей:

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

Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах

Для работы с ПП пользователям необходимо иметь базовые навыки работы с ПК. Чтобы эффективно использовать ПП, нужно иметь представление о его функционале и особенностях работы с ним – для этого пользователю следует изучить должностные инструкции и руководство пользователя.

Администратор ПП, в свою очередь, должен обладать навыками уверенного пользователя ПК. Будет полезно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также умение настраивать системную политику прав пользователей в операционных системах Windows и Linux.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- опыт конфигурирования решений на платформе «1С:Предприятие 8»;
- базовые знания по РСУБД;
- специалистам, осуществляющим разработку и модернизацию ПП, помимо вышеперечисленного, рекомендуется иметь сертификацию «1С:Специалист».

5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ РАЗРАБОТЧИКА

Сотрудники разработчика ПП, которые занимаются доработкой, тестированием, устранением ошибок и технической поддержкой ПП, должны обладать следующими профессиональными навыками и знаниями для эффективного выполнения своей работы:

1. Квалификация: высшее образование (техническое, математическое, естественнонаучное или инженерно-экономическое профиля) и опыт разработки программного обеспечения не менее 1 года, опыт конфигурирования решений на платформе «1С:Предприятие 8» не менее 1 года.
2. Знания:
   - нормативные акты РФ в области разработки ПП и защиты прав правообладателя на ПП;

- руководящие и нормативные материалы, регламентирующие методы разработки алгоритмов и программ и использования вычислительной техники при обработке информации;
- основные принципы структурного программирования;
- виды ПО;
- 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;
- базовые знания по РСУБД;
- сертификация «1С:Специалист».

3. Умения:
   - написание исходных текстов программ для ЭВМ с использованием различных языков программирования;
   - конфигурирование решений на платформе «1С:Предприятие 8»;
   - компоновка разработанных и отлаженных программ, других вспомогательных программных объектов и программной документации в электронной форме, проверка целостности и совместимости содержимого комплектов (дистрибутивов) ПП;
   - разработка инструкций по работе с программами, оформление необходимой программно-технической документации.

6. ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РАЗРАБОТКИ, РАЗРАБОТЧИКОВ И СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 127434, г. Москва, Дмитровское шоссе, 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

E-mail: alfa@rarus.ru

Почтовый адрес: 127434, Москва а/я 79