

1С-Парус:Мобильное приложение Водитель УАТ

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.

Оглавление

Введение	2
1. Поддержание жизненного цикла	2
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	2
3. Модификация Приложения	2
4. Техническая поддержка	3
5. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	3
6. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки	4

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла мобильного приложения «1С-Парус:Мобильное приложение Водитель УАТ» (далее - Приложение), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Приложения, совершенствование Приложения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла Приложения осуществляется за счет его постоянного функционального совершенствования, обновления и своевременного устранения сбоев и неполадок командой разработчика – ООО «1С-ПАРУС».

Обновление версии Приложения осуществляется через магазин приложений «Google Play» по ссылке: <https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.rarus.uatdriver>

При каждой загрузке разработчиком обновленной версии Приложения в магазин приложений «Google Play», Пользователи приложения получают уведомление о необходимости загрузить новую версию Приложения для осуществления дальнейшей бесперебойной работы.

2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности могут выявлены несколькими способами:

- сбой на этапе обновления, выявленный разработчиком;
- ошибки, выявленные разработчиком во время усовершенствования Приложения;
- информация о неисправностях, полученная от Пользователей через обратную связь или через связь напрямую с отделом технической поддержки.

В случае если основанием для внесения изменений в исходный текст Приложения 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.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, в зависимости от их сложности и масштабы исправляются следующим образом:

- исправление ошибок разработчиками в коде программного обеспечения и последующее обновление версии Приложения и соответственно всех компонентов;
- точечная работа специалиста технической поддержки по устранению единичной ошибки.

3. Модификация Приложения

Приложение регулярно развивается. В нем появляются новые дополнительные функциональные возможности, обновляется интерфейс.

Пользователи могут успешно повлиять на совершенствование Приложения, участие Пользователей всегда приветствуется. Для этого есть несколько возможностей:

- отправить предложение по усовершенствованию на почтовый ящик auto@rarus.ru ;
- оставить отзыв в Google Play по ссылке:
<https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.rarus.uatdriver>;

Все предложения, поступившие от Пользователей, будут рассмотрены. В случае признания их целесообразности, в Приложение будут внесены соответствующие изменения. Реализация всех предложений, поступивших от Пользователей, разработчиком не гарантируется.

Технологическая цепочка модификации Приложения 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.

4. Техническая поддержка

В случае возникновения проблем или вопросов, пользователи приложения могут получить техническую поддержку, отправив разработчику письмо на auto@rarus.ru или обратиться в Службу технологической поддержки другими способами:

- по номеру телефона: +7 (495) 223-04-04, +7 (495) 241-61-21;
- в системе 1С-Коннект (название сервиса в системе 1С-Коннект соответствует наименованию используемой конфигурации);
- skype: rarus-transport.

В рамках консультаций пользователей по правилам пользования Приложением Службой технической поддержки решаются следующие вопросы:

- вопросы установки и настройки;
- оказание консультаций по пользованию Приложением, общему функционалу и работе Приложения;
- вопросы обновления Приложения;
- вопросы по ошибкам в работе Приложения.

5. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Персонал разработчика Приложения, привлекаемый к модификации, тестированию, устранению сбойных ситуаций, и технической поддержке Приложения, 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;
- базовые знания по реляционным системам управления базами данных.

6. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки.

Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 127434, г. Москва, ул. Дмитровское шоссе, 9Б

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

Тел.: +7 (495) 223-04-04, +7 (495) 241-61-21;

E-mail: auto@rarus.ru;

Для корреспонденции: 127434, Москва, а/я 118