

Жизненный цикл ПП «1С-Рарус:Бэк-офис»

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного**

**продукта, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного продукта, совершенствование программного продукта, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.**

**2024 год**

# Оглавление

1. [Оглавление 2](#_bookmark0)
2. [Введение 3](#_bookmark1)
3. [Основные термины и сокращения 3](#_bookmark2)
4. [Сведения о разработчике 3](#_bookmark3)
5. [Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного](#_bookmark4)

[обеспечения 3](#_bookmark4)

* 1. [Рекомендации по администрированию системы 3](#_bookmark5)
	2. [Рекомендации по сопровождению и развитию системы 4](#_bookmark6)
1. [Самостоятельное устранение неисправностей 5](#_bookmark7)
2. [Устранение неисправностей производителем ПО 5](#_bookmark8)
	1. [Этапы процесса исправления ошибок 5](#_bookmark9)
	2. [Этапы процесса доработки новых функций ПО 5](#_bookmark10)
3. [Информация о персонале разработчика 6](#_bookmark11)
4. [Управление релизами ПО 6](#_bookmark12)
5. [Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы](#_bookmark13)

[поддержки 7](#_bookmark13)

# Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПП «1С-Рарус:Бэк-офис» (далее –ПП), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПП, совершенствование ПП, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

# Основные термины и сокращения

|  |  |
| --- | --- |
| Термин/сокращение | Описание |
| ПП или конфигурация | программный продукт «1С-Рарус: Бэк-офис» |
| ПО | Программное обеспечение сторонних организаций |
| Разработчик | ООО «Рарус-Софт», ИНН 7725118524  |

# Сведения о разработчике

ООО «Рарус-Софт»

Юридический адрес: 117036, Москва г, ул Дмитрия Ульянова, д. 9/11, корп. 2, этаж цокольный, ком. 1-Б

# Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта

Поддержка жизненного цикла ПП «1С-Рарус: Бэк-офис» осуществляется:

а) администратором ПП (эти функции может выполнять, как штатный специалист, так и внешняя обслуживающая организация);

б) сопровождение ПП Разработчиком или другой внешней организацией по договору.

# Рекомендации по администрированию ПП

Описание принципов администрирования ПП приведено в Руководстве пользователя.

Администратор ПП обеспечивает корректное функционирование ПП и должен обладать достаточными знаниями в области информационных и сетевых платформ, на которых будет реализован ПП, достаточным опытом администрирования баз данных и ПО на платформе «1С:Предприятие 8».

Администратор ПП обеспечивает функционирование в штатном режиме технических и программных средств ПП.

Функциональные обязанности администратора ПП предусматривают:

* + - настройку и диагностирование подсистем - по мере необходимости;
		- проведение и анализ результатов регламентных операций - ежедневно;
		- выполнение административных мероприятий, обеспечивающих выполнение регламентных операций - по мере необходимости;
		- резервное копирование - ежедневно;
		- восстановление данных - по мере необходимости;
		- ведение списка и разграничение прав пользователей ПП при изменении прав и списка пользователей.

Администратор ПП должен настраивать программу резервного копирования для регулярного копирования всех баз данных ПП. Период копирования определяют пользователи ПП.

При работе с ПО «1С:Предприятие 8» возникают различные вопросы, связанные с администрированием ПП, например:

* + - ведение списка пользователей;
		- назначение прав пользователям;
		- резервное копирование;
		- создание технологического журнала для разбора ошибок и т.д.

Конфигуратор содержит развитые средства администрирования, предназначенные для решения указанных задач. Так, в ПО «1С:Предприятие 8» существует возможность создания списка пользователей, которым разрешена работа с ПП. Этот список будет использоваться для авторизации пользователя при его входе в ПП. Для каждого пользователя может быть установлен пароль на вход в ПП. Пароль используется для подтверждения прав пользователей на работу в ПО «1С:Предприятие 8».

Другой важной задачей административного характера является ведение архива информационной базы. Проведение этой процедуры должно выполняться периодически, чтобы в случае разрушения базы данных иметь возможность с минимальными потерями восстановить исходные данные. Частота определяется интенсивностью изменений данных. Чем чаще меняются данные, тем чаще следует производить резервное копирование.

Характер изложения данного Руководства предполагает, что Администратор ПП знаком с операционной системой компьютера, на котором работает ПО «1С:Предприятие 8» (ОС семейства Windows, ОС семейства Linux), и владеют базовыми навыками работы в ней. Кроме того, необходимо обладать навыками администрирования используемой операционной системы.

При выполнении некоторых процедур администрирования могут потребоваться административные права доступа.

# Рекомендации по сопровождению и развитию ПП

Сопровождающая организация должна обладать опытом работы в области внедрения, сопровождения, адаптации и разработки программных продуктов на платформе «1С:Предприятие 8», а также обладающих знаниями функциональных возможностей конфигурации «1С-Рарус:Бэк-офис».

Сопровождение ПП необходимо:

а) для развития ПП;

б) для поддержки устойчивого функционирования ПП, т.е. сокращения простоя в работе по причине невозможности функционирования ПП (аварийная ситуация, ошибки в работе ПП, ошибки в работе пользователей и т.п.).

Для достижения поставленных целей рекомендуется проведение следующих мероприятий:

а) консультирования пользователей и администраторов ПП по вопросам установки, эксплуатации и настройки ПП, в том числе с использованием электронных каналов связи (электронная почта, телефон);

б) проведения регламентных операций: тестирование и выдача рекомендаций по ведению информационной базы;

в) настройки интерфейсов и прав доступа;

г) редактирования и модификации существующих форм и модулей ПП, с целью актуализации и развития ПП;

д) расширения функционала ПП;

е) иных услуг, необходимых для полноценного функционирования ПП.

Услуги линии технологической поддержки разработчика – ООО «Рарус-Софт» – предоставляются только при наличии у Пользователя действующей лицензии на технологическое сопровождение уровня «Проф» или «Корп» в соответствии с «Регламентом технологической поддержки».

# Самостоятельное устранение неисправностей

Если в процессе работы ПП перестает реагировать на действия пользователей, то следует обратиться к администратору ПП. Если администратор не может самостоятельно устранить нештатную ситуацию, необходимо обратиться в службу технической поддержки сопровождающей организации или на линию консультаций ООО «Рарус-Софт» при наличии действующего лицензии на техническую поддержку.

В случае массового сбоя администратору необходимо восстановить данные из резервного хранилища.

При нарушении работы с данными, созданными (измененными) до текущего дня, восстановление происходит из резервной копии базы данных. При нарушении работы с данными, созданными или отредактированными, восстановление возможно вручную, используя записи системного журнала, либо пользователи заново вводят данные, измененные с момента создания последней резервной копии.

В случае невозможности самостоятельного устранения неисправностей обслуживающим персоналом, пользователь (при наличии действующей лицензии на технологическое сопровождение уровня «Проф» или «Корп») вправе обратиться за консультацией на линию поддержки ООО «Рарус-Софт».

# Устранение неисправностей разработчиком ПП

В случае обращения пользователей для исправления ошибок или доработки функционала, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации ошибки и/или анализу возможности и необходимости внесения изменений, на основе зафиксированных потребностей других пользователей.

# Этапы процесса исправления ошибок:

а) Локализация ошибки. Ошибка воспроизводится отделом качества (в случае сложности воспроизведения сотрудником отдела качества, сразу направляется в отдел разработки). Если ошибка не подтверждается, пользователю оказывается техническая и/или методическая поддержка для устранения/обхода ошибки.

б) Приоритезация ошибок в очереди. Сотрудники отдела разработки оценивают сложность и важность исправления ошибок. Далее ошибка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПП.

в) Выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки, с внесением информации о её исправлении в перечень изменений в новом релизе.

# Этапы процесса доработки новых функций ПП:

а) Формализация требований. Собранная от пользователей заявки на новый функционал описываются в виде входящих требований для отдела разработки. Реализация запрошенных доработок Пользователю не гарантируется.

б) Приоритезация доработок. Сотрудники отдела разработки оценивают сложность и важность каждого требования. Доработка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПП.

в) Выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки, с внесением информации о ее исправлении в перечень изменений в новом релизе.

г) Документирование. Все новые функции описываются в пользовательской документации.

# 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:

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

б) 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, а также 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;

в) 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.

# Управление релизами ПП

ПП выпускается порелизно. Версионирование ПП осуществляется по правилам семантического версионирования. Учитывая номер версии

*Редакция.Подредакция.Версия.Сборка*, увеличиваются:

а) Редакция, когда сделаны обратно несовместимые с предыдущими версиям ПП изменения.

б) Редакция, когда добавляется новая функциональность, не нарушая обратной

совместимости.

в) Версия, когда выпускаются обратно совместимые исправления.

г) Сборка, внутренний счетчик сборок, увеличивается при разработке.

Этапы процесса выпуска новых версий ПП:

* + - Оценка работ и функций ПП к выходу отделом разработки;
		- Выполнение работ отделом разработки;
		- Тестирование выполненных работ отделом контроля качества;
		- Оповещение заинтересованных пользователей о плановых сроках и составе функций/исправлений в очередном релизе;
		- Сборка комплекта поставки и размещение комплекта на доступных пользователям ресурсах.

# Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки

Сведения о разработчике.

ООО «Рарус-Софт», ИНН 7725118524

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

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

Тел.: (495) 223-04-04, (495) 231-20-02

E-mail: invest@rarus.ru