

ОПИСАНИЕ

**процессов жизненного цикла
программного обеспечения**

**«Распределенная система корпоративной
видеоконференцсвязи и обучения персонала»**

(РСК ВКС)

Листов 13

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ является информационным и описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Распределенная система корпоративной видеоконференцсвязи и обучения персонала», в том числе:

- совершенствование программного обеспечения (модификации);
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общие положения	4
2 Процессы, обеспечивающие жизненный цикл ПО.....	5
3 Требования к уровню квалификации персонала.....	6
4 Сведения о процессе сопровождения ПО.....	8
5 Сведения о модификации и совершенствовании ПО.....	9
6 Сведения о процессе устранения неисправностей	11
Список сокращений	12

1 Общие положения

ПО «Распределенная система корпоративной видеоконференцсвязи и обучения персонала» (далее РСК ВКС) разработано в среде Microsoft Visual Studio на языке С# и предназначено для проведения дистанционных видеоконференций, презентаций и обучения как в рамках корпоративной сети, так и с использованием Интернета.

2 Процессы, обеспечивающие жизненный цикл ПО

ПО РСК ВКС поставляется в следующей комплектации:

- дистрибутивы программного обеспечения;
- необходимые файлы для настройки и работы программного обеспечения;
- инструкция по установке.

Дистрибутивы, файлы настройки и документация поставляются компанией-разработчиком способом, описанным в лицензионных или договорных документах.

Заказчик производит только установку готового обновления в соответствии с инструкцией.

Для функционирования ПО требуется выполнить:

- подготовку нормативно-справочной информации Заказчика;
- настройку пользовательского интерфейса и бизнес-процессов Заказчика;
- настройка полномочий доступа к функциям программного обеспечения.

3 Требования к уровню квалификации персонала

В перечень задач, выполняемых специалистами по установке и настройке ПО должны входить:

- задача установки (инсталляции) и поддержания работоспособности системных программных средств;
- задача установки (инсталляции) и поддержания работоспособности ПО;
- задача поддержания работоспособности технических средств.

Специалисты по установке, обновлению и сопровождению ПО должны обладать следующими компетенциями:

- базовые знания администрирования ОС Windows;
- знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях;
- знание настроек прав пользователей.

Специалисты технической поддержки и разработчики должны обладать следующими компетенциями:

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей РСК ВКС и особенностей работы с ними.

Пользователи ПО должны владеть следующими компетенциями:

- базовые знания по технологии трансляции видео и аудио информации по сети;
- базовые навыки работы с устройствами под управлением ОС Windows;
- специальные навыки не требуются.

Для работы с РСК ВКС пользователям необходимо изучить инструкцию.

Обучение специалистов по установке, настройке и работе с РСК ВКС, может выполняться:

- самостоятельно с использованием прилагаемой документации;
- путем консультаций в технической поддержке;
- путем обучения в обучающем центре разработчиков.

4 Сведения о процессе сопровождения ПО

Техническая поддержка оказывается только зарегистрированным пользователям.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- пояснение функционала модулей.

Сопровождение ПО направлено на поддержание на высоком уровне качества обслуживания пассажиров, обеспечение стабильного и бесперебойного функционирования программного обеспечения, снижение репутационных рисков компании разработчика.

Для всех зарегистрированных пользователей выдается логин и пароль для доступа к функционалу РСК ВКС, а также номер телефона для системы подачи заявок и обращений в техническую поддержку.

Работы по сопровождению должны обеспечить:

- оперативную обработку входящих запросов от партнеров, связанных с работой РСК ВКС:
 - консультирование;
 - выполнение минорных модификаций по запросам Заказчиков;
 - предоставление справок и иного рода информационных документов;
- надежное отказоустойчивое функционирование ПО.

5 Сведения о модификации и совершенствовании ПО

Разработка и модификация ПО РСК ВКС может производиться в следующих случаях:

- изменения в законодательстве;
- совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО;
- по заявкам Заказчика.

В плановом режиме развития ПО выполняются:

- выявление ошибок в функционировании программного комплекса для поддержания ПО в работоспособном состоянии;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация ПО в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и пр. (при необходимости таких изменений);
- реализация новых функций для привлечения дополнительных Заказчиков;
- автоматизация новых бизнес-процессов;
- улучшение эксплуатационных характеристик ПО, оптимизация работы и обновление интерфейса;
- актуализация работы РСК ВКС в рамках целевой продуктивной среды (контроль функционирования системы в соответствии с последними изменениями операционных систем, компонентов, драйверов периферийных устройств);
- сопровождение релизов/версий программного обеспечения;
- обеспечение безостановочного обслуживания;
- отработка аварийных сценариев;
- актуализация документации.

По запросам Заказчиков (в рамках отдельно заключаемых договоров):

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- формирование требований к модификации ПО;
- модификация программного обеспечения по заявкам Заказчика;
- тестирование;
- предоставление Заказчику новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- актуализация документации.

6 Сведения о процессе устранения неисправностей

В случае возникновения неисправностей Заказчик направляет Разработчику запрос через техническую поддержку. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) проблемы. При необходимости специалисты технической поддержки запрашивают дополнительную информацию после анализа запроса.

После подачи запроса пользователь получает его уникальный номер, который является основной единицей учета и используется при последующих коммуникациях по поводу проведения работ.

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы.

При необходимости задача передаётся разработчикам ПО. После поступления запрос выполняется:

- анализ задачи, запрос необходимой для решения проблемы информации и материалов;
- классификация типа ошибки: эксплуатационная, программная, аппаратная;
- настройка тестовой среды, стенда;
- воспроизведение ошибки;
- исправление ошибки;
- повторное тестирование;
- подготовка обновления;
- контроль результатов обновления.

Список сокращений

ОС	–	операционная система
ПО	–	программное обеспечение
РСК ВКС	–	Распределенная система корпоративной видеоконференцсвязи и обучения персонала

