



ООО «АкТим Тех»

Павелецкая пл., 2/2 • Москва 115054 Россия

Тел.: 7 (495) 755 9770 • Факс: 7 (495) 755 9780 axenix.pro

## **ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**

**программного обеспечения «In.Plan - платформа интегрированного  
планирования»**

**На 12 листах**

# Оглавление

Глоссарий .....	3
1. Общие сведения .....	4
1.1. Назначение документа .....	4
1.2 Назначение ПО .....	4
1.3 Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки .....	5
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы «In.Plan - платформа интегрированного планирования» .....	6
2.1. Процессы разработки ПО.....	6
2.1.1. Анализ требований к системе .....	6
2.1.2. Проектирование .....	6
2.1.3. Конструирование.....	6
2.1.4. Комплексование.....	7
2.1.5. Квалификационное тестирование .....	7
2.2. Процессы поддержки ПО.....	8
2.2.1. Менеджмент конфигурации ПО.....	8
2.2.2. Процесс решения проблем ПО.....	8
3. Устранение неисправностей.....	9
4. Совершенствование сервиса .....	9
5. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО «In.Plan - платформа интегрированного планирования» .....	10
6. Техническая поддержка.....	11
6.1. Условия предоставления услуг технической поддержки .....	11
6.2 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки .....	11
7. Требования к персоналу: .....	12
7.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах .....	12
пользователей. ....	12
7.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	12

## Глоссарий

Термин	Определение
Жизненный цикл	Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения
Заказчик	Организация или лицо, получающие продукт или услугу
Запрос	Обращение Заказчика к Исполнителю
Компания	Общество с ограниченной ответственностью «АкcТим Тех»
Пользователь	Физическое лицо, получившее доступ к Программному обеспечению
Программное обеспечение (ПО)	Программа или множество программ, используемых для управления компьютером
Разработчик	Правообладатель ПО- ООО «АкcТим Тех»
Сервис	Услуга, которую компания предоставляет своим клиентам для поддержки их бизнес-процессов
Система	In.Plan - Платформа интегрированного планирования
Сопровождение	Процесс улучшения, оптимизации и устранения дефектов программного обеспечения (ПО) после передачи в эксплуатацию
СУБД	Система управления базами данных
Техническая поддержка ПО	Мероприятия, проводимые исполнителем, по устранению ошибок в ПО, развитию функциональности

# **1. Общие сведения**

## **1.1. Назначение документа**

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «In.Plan - Платформа интегрированного планирования» (далее- Система), в том числе информацию об процессах разработки и поддержки ПО, включая устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Исключительные права на ПО «In.Plan - платформа интегрированного планирования» принадлежат ООО «АКСТИМ ТЕХ» (далее- Компания).

## **1.2 Назначение ПО**

In.Plan – российская цифровая платформа, предназначенная для планирования и управления цепями поставок на базе современных технологий, позволяющая реализовать все процессы планирования на предприятии в рамках одной системы.

Функционал In.Plan включает в себя:

- Работа пользователей через web-клиент (в браузере);
- Просмотр экранных форм, включая выгрузку данных и загрузку файлов;
- Просмотр, редактирование, фильтрация и сортировка данных;
- Изменение параметров для применяемых алгоритмов в модуле "Параметры расчета";
- Просмотр и редактирование справочников;
- Запуск алгоритмов в менеджере процессов.

### **1.3 Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки**

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика находятся по следующему адресу:

*115054, Россия, г. Москва, Павелецкая пл., д.2 стр.2*

Контактные данные:

Телефон: *+7 (495) 755-97-70*

Email: *info-russia@ax-team.com*

## **2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы «In.Plan - платформа интегрированного планирования»**

### **2.1. Процессы разработки ПО**

#### 2.1.1. Анализ требований к системе

В результате успешного осуществления процесса детального проектирования программных средств:

- Определяются требования к программным элементам системы и их интерфейсам
- Требования к ПО анализируются на корректность, реализуемость и тестируемость
- Осознается воздействие требований к ПО на среду функционирования
- Определяются приоритеты реализации требований к ПО
- Требования к ПО принимаются или актуализируются
- Требования к ПО или их изменения оцениваются с точки зрения стоимости, графика работ и технических требований
- Требования к ПО и их оценка доводятся до сведения заинтересованных сторон

#### 2.1.2. Проектирование

В результате успешного осуществления процесса детального проектирования программных средств:

- разрабатывается детальный проект каждого программного компонента, описывающий создаваемые программные модули;
- определяются внешние интерфейсы каждого программного модуля;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между детальным проектированием, требованиями и проектированием архитектуры.

#### 2.1.3. Конструирование

В результате успешного осуществления процесса конструирования программных средств:

- определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно
- требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;

- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

#### 2.1.4. Комплексование

В результате успешного осуществления процесса комплексования программных средств:

- разрабатывается стратегия комплексования для программных блоков, согласованная с программным проектом и расположенными по приоритетам требованиями к программным средствам;
- разрабатываются критерии верификации для программных составных частей, которые гарантируют соответствие с требованиями к программным средствам, связанными с этими составными частями;
- программные составные части верифицируются с использованием определенных критериев;
- программные составные части, определенные стратегией комплексования, изготавливаются;
- регистрируются результаты комплексного тестирования;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между программным проектом и программными составными частями;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторной верификации программных составных частей при возникновении изменений в программных блоках (в том числе в соответствующих требованиях, проекте и кодах).

#### 2.1.5. Квалификационное тестирование

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

- определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования
- комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

## 2.2. Процессы поддержки ПО

### 2.2.1. Менеджмент конфигурации ПО

В результате успешного осуществления процесса управления конфигурацией программных средств:

- разрабатывается стратегия управления конфигурацией программных средств;
- составные части, порождаемые процессом или проектом, идентифицируются, определяются
- и вводятся в базовую линию;
- контролируются модификации и выпуски этих составных частей;
- обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;
- регистрируется и сообщается статус составных частей и модификаций;
- гарантируются завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение, обработка и поставка составных частей.

### 2.2.2. Процесс решения проблем ПО

В результате успешной реализации процесса решения проблем в программном обеспечении:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;



### **3. Устранение неисправностей**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть устранены следующими способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО либо необходимости в её доработке Заказчик направляет Разработчику Запрос на техническую поддержку. Запрос должен содержать тему запроса, а также подробности возникшей неисправности, снимки экрана и другую информацию для воспроизведения неисправности.

Запросы могут быть следующего вида:

- Запрос по произошедшему сбою в системе;
- Запрос на консультацию заказчика;
- Запрос на доработку ПО.

### **4. Совершенствование сервиса**

Работа по совершенствованию Сервиса включает в себя два основных направления:

- 1) повышение качества и надежности ПО;
- 2) актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию Сервиса используются зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- 1) совершенствование процесса разработки ПО — повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- 2) совершенствование процесса тестирования ПО — обеспечение необходимой полноты покрытия и автоматизации проводимых тестов.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- 1) добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО;

- 2) добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков;
- 3) исключение устаревших функций

## **5. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения ПО**

### **«In.Plan - платформа интегрированного планирования»**

После заключения договоренностей с Заказчиком, в рамках сопровождения инженерной службой Системы могут быть оказаны следующие услуги:

- консультации по выбору серверного и клиентского аппаратного и программного обеспечения для обеспечения максимальной производительности Системы;
- оказание консультаций по масштабированию Системы и подбору стороннего ПО для осуществления масштабирования;
- формирование стартовых конфигураций. Подготовка конфигурационных файлов для настройки общения сервисов программного продукта между собой и с внешними системами, получения данных;
- проведение настройки оборудования, используемого при функционировании Системы;
- проектно-исследовательские консультации;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- разъяснение назначения и функционала различных компонентов Сервиса;
- техническая поддержка пользователей в случае возникновения ошибок и снижения производительности Сервиса;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе Сервиса.

## **6. Техническая поддержка**

### **6.1. Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре возмездного оказания услуг и соглашений о сотрудничестве. Исполнитель предоставляет услуги в объеме, предусмотренном договором. Услуги поддержки оказываются всем пользователям действующего договора, или соглашения.

По условиям договора на сопровождение программных продуктов, техническая поддержка конечных пользователей оказывается непосредственно разработчиком ПО в режиме, указанном в договоре.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении.

В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- наименование системы, требующей поддержки;
- описание проблемы;
- текст ошибки или скриншот экрана с ошибкой
- предполагаемый приоритет проблемы.

### **6.2 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Общий порядок оказания технической поддержки:

- 1) обращение пользователя с информацией о возникшей проблеме на специальный адрес электронной почты за технической поддержкой;
- 2) регистрация обращения в учетной системе, присваивание категории важности обращения, закрепление за обращением технического специалиста;
- 3) оказание поддержки закрепленным за обращением техническим специалистом посредством телефонных консультаций, передачи инструкций по электронной почте и пр.
- 4) получение информации от конечного пользователя об удовлетворенности решением возникшей проблемы.

## **7. Требования к персоналу:**

К эксплуатации ПО допускаются лица, ознакомившиеся с эксплуатационной документацией на ПО и имеющие практические навыки работы с указанным программным обеспечением.

### **7.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей.**

Пользователи ПО должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать документацию по настройке и эксплуатации Программы

### **7.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие платформы, обладают следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей системы и особенностей работы с ней;
- знание языков программирования;
- знание СУБД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Коллектив разработчиков (консультанты, программисты, dev-ops инженеры, специалисты по технической поддержке) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.