

СИСТЕМА «АСК - ПАССАЖИРСКИЙ ТРАНСПОРТ»

ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ 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

Содержание

1. Общие сведения	3
1.1. Наименование Программного обеспечения	3
1.2. Перечень компонентов Программного обеспечения.....	3
2. Описание процессов реализации (разработки) ПО – проектирования, конструирование, сборка, тестирование	4
2.1. Подготовка ТЗ по функциональным требованиям заказчика.....	4
2.2. Тестирование	4
2.3. Релиз версии	4
3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	5
3.1. Назначение сопровождения Системы.....	5
3.2. Сервисные процессы сопровождения Системы.....	5
3.3. Проведение модернизации Системы	5
4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы.....	7
5. Информация о персонале.....	8

1. Общие сведения

1.1. Наименование Программного обеспечения

Система «АСК - Пассажирский транспорт».

1.2. Перечень компонентов Программного обеспечения

Система АСК - Пассажирский транспорт (далее Система) является десктопной офисом управления пассажирским транспортом и объединяет всех участников процесса на единой информационной платформе.

Система состоит из следующих модулей:

- Модуль «Технолог»;
- Модуль «Диспетчер»;
- Модуль «Отчёты»;
- Модуль «Справочники».

2. Описание процессов реализации (разработки) ПО – проектирования, конструирование, сборка, тестирование.

2.1. Подготовка ТЗ по функциональным требованиям заказчика

- Формирование структуры БД, таблиц и связей между ними;
- Определение стека технологий для реализации;
- развертывание тестово-отладочного проекта на локальных станциях разработчиков.

2.2. Тестирование

- размещение проекта на тестовый сервер с эмуляцией данных ТС
- тестовая эксплуатация системы
- корректировка и устранение ошибок, выявленных на этапе тестирования
- тестирование релиза заказчиком на соответствие требованиям ТЗ

2.3. Релиз версии

Подготовка описательной документации релиза.

3. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счёт сопровождения Системы и за счёт модернизации (развития) Системы в соответствии с собственным планом доработок Разработчика и по заявкам Заказчика.

3.1. Назначение сопровождения Системы

Сопровождение Системы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала.

3.2. Сервисные процессы сопровождения Системы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Системы включены следующие сервисные процессы:

- помощь в установке и настройке Системы;
- помощь в поиске и ликвидации проблем в случае неправильной установки Программного обеспечения;
- консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте, с помощью других средств коммуникации или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика актуальной документацией по установке, настройке и работе Системы;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой;
- общее консультирование Заказчика по выбору компонентов ПК для более эффективной работы Системы.

3.3. Проведение модернизации Системы

Проведение модернизации Системы проводится в связи совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой, а также по оплачиваемым заявкам на доработку от Заказчика.

В рамках модернизации Системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- обновляется интерфейс.

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес Разработчика. Далее все пожелания согласовываются между Разработчиком и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимость работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- доработку компонентов Системы;
- разработки, связанные с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
- разработку дополнительной функциональности по запросам и предложениям Заказчика;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность в целом.

4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое обновление компонентов Системы (модернизация Системы, создание новых версий);
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя (сопровождение Системы).

В случае возникновения неисправностей в работе Системы, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание), и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в работе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Системы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Системы.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Системы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учёта запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

5. Информация о персонале

- Руководитель проекта,
- 3 разработчика C#,
- проектировщик,
- сетевой администратор (Динамическая маршрутизация, VPN, знание SQL),
- 2 специалиста технической поддержки.

Фактический адрес (адресах) размещения инфраструктуры разработки - 236022, Калининградская область, город Калининград, улица Георгия Димитрова, дом 51, помещение I.

Фактический адрес (адресах) размещения разработчиков - 236022, Калининградская область, город Калининград, улица Георгия Димитрова, дом 51, помещение I.

Фактический адрес (адресах) размещения службы поддержки - 236022, Калининградская область, город Калининград, улица Георгия Димитрова, дом 51, помещение I.