

Программный модуль задач для проведения лотерейного розыгрыша «PREPRINTOS»

Описание жизненного цикла, порядка поддержки и обслуживания

Оглавление

Аннотация.....	4
Термины, определения, сокращения.....	5
1 Процессы жизненного цикла Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS»	6
1.1 Общие сведения	6
1.2 Процессы реализации Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS».....	6
1.2.1 Основной процесс реализации Программного модуля	6
1.2.2 Процесс анализа требований к Программному модулю	6
1.2.3 Процесс проектирования архитектуры Программному модулю	7
1.2.4 Процесс детального проектирования Программного модуля	7
1.2.5 Процесс конструирования Программного модуля	7
1.2.6 Процесс комплексирования Программного модуля.....	7
1.2.7 Процесс квалификационного тестирования Программного модуля	8
1.3 Процессы поддержки Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS».....	8
1.3.1 Процесс менеджмента документации на Программный модуль	8
1.3.2 Процесс менеджмента конфигурации Программного модуля	9
1.3.3 Процесс обеспечения гарантии качества Программного модуля	9
1.3.4 Процесс верификации Программного модуля	9
1.3.5 Процесс валидации Программного модуля.....	10
1.3.6 Процесс ревизии Программного модуля	10
1.3.7 Процесс аудита Программного модуля	10
1.3.8 Процесс решения проблем в Программном модуле	11

2	Порядок технической поддержки Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS»	11
2.1	Общий порядок оказания технической поддержки	11
3	Устранение неисправностей Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS».....	12
4	Совершенствование Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS».....	13
5	Требования к персоналу Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS».....	14

Аннотация

Далее по тексту принимается обозначение: Программный модуль

Данный документ содержит:

- описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного модуля
- описание процессов устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программного модуля;
- описание процессов совершенствования Программного модуля;
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Термины, определения, сокращения

«PREPRINTOS»	Программный модуль задач для проведения лотерейного розыгрыша «PREPRINTOS»
--------------	---

1 Процессы жизненного цикла Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS»

1.1 Общие сведения

Жизненный цикл программных средств, входящих в состав Программного модуля, обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010.

В данном разделе описаны основные процессы жизненного цикла Программного модуля в соответствии с п.7 указанного в ГОСТ.

1.2 Процессы реализации Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS»

1.2.1 Основной процесс реализации Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса реализации Программного модуля:

- определяется стратегия реализации Программного модуля;
- определяются ограничения по технологии реализации Программного модуля;
- изготавливается программная составная часть Программного модуля;
- программная составная часть Программного модуля упаковывается и хранится в соответствии с соглашением о ее поставке.

1.2.2 Процесс анализа требований к Программному модулю

В результате успешного осуществления процесса анализа требований к Программному модулю:

- определяются требования к программным элементам Программного модуля и их интерфейсам;
- требования к Программному модулю анализируются на корректность и тестируемость;
- осознается воздействие требований к Программному модулю на среду функционирования;
- отслеживается и устанавливается совместимость между требованиями отдельно к Программному модулю и требованиями к системе в целом;
- определяются приоритеты реализации требований к Программному модулю;
- требования к Программному модулю принимаются и обновляются по мере необходимости;
- оцениваются изменения в требованиях по стоимости затрат, графикам работ и техническим воздействиям;
- требования к Программному модулю реализуются в виде базовых линий и доводятся до сведения заинтересованных сторон.

1.2.3 Процесс проектирования архитектуры Программному модулю

В результате успешного осуществления процесса проектирования архитектуры Программного модуля:

- разрабатывается проект архитектуры Программного модуля и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к Программному модулю;
- определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- отслеживается согласованность между требованиями к Программному модулю и программным проектом.

1.2.4 Процесс детального проектирования Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса детального проектирования Программного модуля:

- разрабатывается детальный проект каждого программного компонента;
- определяются внешние интерфейсы Программного модуля;
- отслеживается и устанавливается совместимость между требованиями к Программному модулю, проектированием архитектуры Программного модуля и детальным проектированием.

1.2.5 Процесс конструирования Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса конструирования Программного модуля:

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

1.2.6 Процесс комплексирования Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса комплексирования Программного модуля:

- разрабатывается стратегия комплексирования для программных блоков, согласованная с программным проектом и расположенными по приоритетам требованиями к Программному модулю;

- разрабатываются критерии верификации для программных составных частей, гарантирующие соответствие требованиям к Программному модулю, связанными с этими составными частями;
- верифицируются программные составные части с использованием определенных критериев;
- изготавливаются программные составные части, определенные стратегией комплексирования;
- регистрируются результаты комплексного тестирования;
- отслеживается и устанавливается согласованность между программным проектом и программными составными частями;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторной верификации программных составных частей при возникновении изменений в соответствующих требованиях к Программному модулю, в проекте, в коде программных блоков.

1.2.7 Процесс квалификационного тестирования Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования

Программного модуля:

- определяются критерии для комплектованного Программного модуля с целью демонстрации соответствия требованиям к Программному модулю;
- комплектованный Программный модуль верифицируется с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования скомплектованного Программного модуля (для случая внесения изменений в программные составные части).

1.3 Процессы поддержки Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS»

1.3.1 Процесс менеджмента документации на Программный модуль

В результате успешного осуществления процесса менеджмента документации на Программный модуль:

- разрабатывается стратегия идентификации документации, которая создается в течение жизненного цикла Программного модуля;

- определяются стандарты, которые применяются при разработке программной документации;
- определяются критерии сопровождения документации;
- определяется документация, которая создается процессом или проектом;
- указываются, рассматриваются и утверждаются содержание и цели всей документации;
- разрабатывается документация и организовывается доступ к ней в соответствии с определенными стандартами;
- документация сопровождается в соответствии с определенными критериями.

1.3.2 Процесс менеджмента конфигурации Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса менеджмента конфигурации Программного модуля:

- разрабатывается стратегия менеджмента конфигурации Программного модуля;
- идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию составные части, порождаемые процессом или проектом;
- 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.

1.3.3 Процесс обеспечения гарантии качества Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса гарантии качества Программного модуля:

- разрабатывается стратегия обеспечения гарантии качества;
- создается и поддерживается свидетельство гарантии качества;
- идентифицируются и регистрируются проблемы и (или) несоответствия требованиям к Программному модулю;
- верифицируется соблюдение продукцией, процессами и действиями соответствующих стандартов, процедур и требований.

1.3.4 Процесс верификации Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса верификации Программного модуля:

- разрабатывается и осуществляется стратегия верификации;
- определяются критерии верификации всех необходимых программных рабочих продуктов;

- выполняются требуемые действия по верификации;
- определяются и регистрируются дефекты;
- результаты верификации становятся доступными всем заинтересованным сторонам.

1.3.5 Процесс валидации Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса валидации Программного модуля:

- разрабатывается и реализуется стратегия валидации;
- определяются критерии валидации для всей требуемой рабочей продукции;
- выполняются требуемые действия по валидации;
- идентифицируются и регистрируются проблемы;
- обеспечиваются свидетельства того, что созданный рабочий Программный модуль пригоден для применения по назначению;
- обеспечивается доступ к результатам действий по валидации для всех заинтересованных сторон.

1.3.6 Процесс ревизии Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса ревизии Программного модуля:

- выполняются технические ревизии и ревизии менеджмента на основе потребностей проекта;
- оцениваются состояние и результаты действий процесса посредством ревизии деятельности;
- объявляются результаты ревизии всем участвующим сторонам;
- отслеживаются для закрытия позиции, по которым необходимо предпринимать активные действия, выявленные в результате ревизии;
- идентифицируются и регистрируются риски и проблемы.

1.3.7 Процесс аудита Программного модуля

В результате успешного осуществления процесса аудита Программного модуля:

- разрабатывается и осуществляется стратегия аудита;
- согласно стратегии аудита, определяется соответствие Программного модуля требованиям, планам и соглашениям;
- аудит проводится соответствующими независимыми сторонами;
- проблемы, выявленные в процессе аудита, идентифицируются, доводятся до сведения ответственных за корректирующие действия и затем решаются.

1.3.8 Процесс решения проблем в Программном модуле

В результате успешного осуществления процесса решения проблем в Программном модуле:

- 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;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

2 Порядок технической поддержки Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS»

По условиям договора на сопровождение программных продуктов, техническая поддержка конечных пользователей оказывается непосредственно разработчиком Программного модуля в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

2.1 Общий порядок оказания технической поддержки

Порядок оказания технической поддержки:

- обращение пользователя с информацией о возникшей проблеме на специальный адрес электронной почты за технической поддержкой;
- регистрация обращения в учетной системе, присваивание категории важности обращения, закрепление за обращением технического специалиста;
- оказание поддержки закрепленным за обращением техническим специалистом посредством телефонных консультаций, передачи инструкций по электронной почте (в напечатанном виде, дается ссылка на портал или другим способом)
- получение информации от конечного пользователя об удовлетворенности решением возникшей проблемы.

3 Устранение неисправностей Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS»

Перечень этапов процесса устранения неисправностей Программного модуля приведён в п.1.3.8. «Процессы жизненного цикла». Общий порядок оказания технической поддержки Программного модуля приведен в п.2 «Порядок технической поддержки»

Штатный порядок работы и поддерживаемый набор функций Программного модуля определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой разработчиком Программного модуля.

В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, пользователь должен направить заявку в техническую поддержку разработчика ПО.

Техническая поддержка разработчика ПО проверяет наличие ошибки и обращается к рекомендации по ее устранению, указанной в базе знаний технической поддержки. В случае, если в базе знаний описание ошибки обнаружить не удастся, техническая поддержка разработчика ПО пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде.

После подтверждения найденной ошибки разработчиком ПО формируется задание на устранение обнаруженной ошибки. После выполнения задания на устранение неисправности разработчик ПО выпускает обновление к текущей версии ПО или включает исправление в следующую версию ПО. Обновление версии ПО для пользователей осуществляется в рамках действующей технической поддержки.

4 Совершенствование Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS»

Работа по совершенствованию Программного модуля включает в себя два основных направления:

- 1) повышение качества и надежности Программного модуля;
- 2) актуализация перечня функций, поддерживаемых Программным модулем.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию Программного модуля используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности Программного модуля:

- совершенствование процесса разработки Программного модуля – повышение качества Программного модуля за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования Программного модуля – обеспечение необходимой полноты покрытия.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых Программным модулем, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития Программного модуля;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков;
- исключение устаревших функций.

5 Требования к персоналу Программного модуля задач проведения розыгрыша лотерейного сервера «PREPRINTOS»

К эксплуатации Программного модуля допускаются лица, ознакомившиеся с эксплуатационной документацией на Программный модуль и имеющие практические навыки работы с указанным программным обеспечением.