Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки
ПО «НПД Монета трекер»

Правообладатель: ООО «Платежный Интегратор»



г. Йошкар-Ола, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация....2
Список терминов и сокращений....3
1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы....4
1.1. Проектирование....4
1.2. Разработка....5
1.3. Тестирование....7
1.4. Приобретение и поставка....8
1.5. Эксплуатация и сопровождение....8
1.6. Документирование....9
1.7. Поддержка версий и доработка....10
2. Устранение сбойных ситуаций в ходе эксплуатации ПО и техническая поддержка, персонал Правообладателя....12
2.1. Устранение сбоев и техподдержка ПО....12
2.2. Информацию о персонале Правообладателя, осуществляющего совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку....12
3. Информация о местонахождении Правообладателя....14
3.1. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:....14
3.2. Фактический адрес размещения разработчиков:....14
3.3. Фактический адрес размещения службы поддержки:....14

Аннотация

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «НПД Монета трекер, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки Правообладателем.

Документ содержит сведения о процессах поддержания жизненного цикла ПО, в том числе о проектировании, разработке ПО, тестировании, приобретении, поставке, эксплуатации, документировании, обучении и квалификации персонала, поддержке версий и доработке, устранении сбойных ситуаций, а также информацию о персонале, осуществляющем совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку.

Документ также содержит информацию о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, о фактическом адресе размещения разработчиков, о фактическом адресе размещения службы поддержки.

Список терминов и сокращений

Термин	Определение
БД	база данных
ПО, Программа	программа для ЭВМ «НПД Монета трекер», принадлежащая Правообладателю
Правообладатель	общество с ограниченной ответственностью «Платежный Интегратор», являющееся правообладателем исключительных прав на Программу.
Заказчик	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, заключившее с Правообладателем лицензионный договор о предоставлении права использования Программы по модели SaaS
API (Application Programming Interface)	программный интерфейс, описание способов взаимодействия одной компьютерной программы с другими
SaaS (Software as a Service)	облачная модель предоставления программного обеспечения, при которой подписчикам предоставляется готовое прикладное программное обеспечение, полностью обслуживаемое провайдером. Поставщик в этой модели самостоятельно управляет приложением, предоставляя заказчикам доступ к функциям с клиентских устройств, как правило через мобильное приложение или веб-браузер

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы

1.1. Проектирование

Процесс проектирования основывается на информации, получаемой при проведении информационного обследования предметной области, в ходе которого обеспечивается сбор и анализ исходных данных по автоматизируемым процессам.

Этап информационного обследования может включать:

- обследование нормативно-правовых актов, затрагивающих автоматизируемые процессы;
- согласование организационной структуры объекта автоматизации, включая функции подразделений, перечень структурных подразделений, участвующих в процессе, функциональные обязанности должностных лиц;
- согласование и формализацию автоматизируемых процессов в виде схем с описанием с применением соответствующих методологий и инструментальных средств;
- проработка и согласование вопросов взаимодействия и интеграции с внешними системами, включая перечень потребителей и поставщиков;
- согласование справочников предметной области, их реквизитного состава;
- согласование и утверждение печатных и отчетных форм статистической и аналитической отчетности.

Результаты информационного обследования становятся основой для формализации требований к ПО и разработки технического задания.

Техническое задание является базовым документом, на основе которого осуществляется проектирование и разработка ПО, дальнейшие испытания и перевод ПО в эксплуатацию.

При проектировании ПО определяются функции, состав решаемых задач, общие решения по программному обеспечению и его частям, функционально-алгоритмической структуре ПО, по алгоритмам решений задач и применяемым языкам, по организации и ведению информационной базы, системе классификации и кодирования информации, по программному, техническому и другим видам обеспечений.

Результаты разработки проектных решений ПО фиксируются в документах технического проекта.

1.2. Разработка

Разработка программного обеспечения ведется на основе принятых на стадии проектирования проектных решений.

При разработке ПО применяется объектно-ориентированный метод программирования, который заключается в следующем наборе основных принципов:

- все является объектом;
- вычисления осуществляются путем взаимодействия (обмена данными) между объектами, при котором один объект требует, чтобы другой объект выполнил некоторое действие;
- каждый объект имеет независимую память, которая состоит из других объектов;
- каждый объект является представителем (экземпляром) класса, который выражает общие свойства объектов;

- в классе задается поведение (функциональность) объекта – тем самым все объекты, которые являются экземплярами одного класса, могут выполнять одни и те же действия;
- классы организованы в единую древовидную структуру с общим корнем, называемую иерархией наследования.

Исходный код ПО разрабатывается с соблюдением следующих принципов и критериев качества разработки:

- логически правильная и технически обоснованная структура исходного кода (декомпозиция);
- использование стандартных вызовов и возможностей компонентов и языков вместо переписывания и заменяющего кода везде, где это возможно и обоснованно;
- отсутствие явных дефектов кода, например, неопределенного поведения, нарушения алгоритмов использования компонентов и библиотек, наличие «закладок», нефункционального кода без пояснений по его назначению и т.п.;
- наличие необходимых обработок исключительных ситуаций, включая все возможные в конкретных ситуациях коды ошибок и форматно-логические проверки;
- наличие документации и примеров для конфигурационных элементов, в том числе, соответствующих записей в БД;
- соответствие исходного кода техническим требованиям и проектной документации;
- оптимальность кода с точки зрения трудозатрат и объема;
- наличие конфигурационных и иных средств для автоматизированной компиляции, сборки и развертывания исполнимого кода.

1.3. Тестирование

Для достижения требуемого уровня качества ПО ведется постоянный контроль качества на каждом этапе разработки ПО.

Контроль качества осуществляется в соответствии с общепринятыми стандартами качества в области разработки программного обеспечения по методикам тестирования.

Методики тестирования содержат следующую информацию:

- перечень объектов ПО для тестирования;
- способы тестирования каждого объекта;
- сценарии тестирования;
- этапы тестирования;
- классификация и критерии признания ошибок.

Для тестирования используется заранее подготовленный набор тестовых данных. Для каждого объекта тестирования проводятся проверки согласно сценариям тестирования. В процессе тестирования фиксируется время выполнения всех процедур ПО.

По выявленным несоответствиям составляется отчетность и протокол тестирования, формируется описание пользовательских требований и замечаний. Ведется автоматизированный учет в системе управления требованиями.

- После окончания очередной итерации независимо от этапа тестирования осуществляется следующая последовательность действий:
- анализ результатов проведенного тестирования;
- документирование результатов тестирования;
- оценка времени исправления найденных дефектов;

- исправление найденных ошибок.

1.4. Приобретение и поставка

При необходимости осуществляется приобретение и поставка технических средств и программного обеспечения, необходимого для работы Программы.

1.5. Эксплуатация и сопровождение

В процессе эксплуатации осуществляется техническая поддержка Программы, в рамках которой силами Правообладателя обеспечивается регистрация, обработка, классификация и определение приоритетности выполнения запросов, а также выполнение работ по запросам и формирование отчетных документов по выполненным действиям. Обращение пользователей осуществляется посредствам электронной почты.

В рамках эксплуатации и сопровождения Программы решаются следующие задачи:

- консультирование пользователей по вопросам работы с Программой;
- администрирование Программы в процессе эксплуатации;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы.

Проблемы, блокирующие работу Заказчика с Программой, решаются в приоритетном порядке. Другие услуги поддержки оказываются индивидуально для Заказчика в соответствии с документом об уровне доступности сервиса по индивидуальным запросам Заказчика.

Заказчик указывает в запросе на техническую поддержку по инциденту в работе Программы следующие обязательные реквизиты:

1) тема запроса: «[Наименование Сервиса]_инцидент_[тип инцидента]»,
2) дата и время возникновения инцидента,
3) описание проблемы в работе Сервиса с приложением скриншотов и/или графических пояснений в форматах .jpg/.gif/.png (если имеются),
4) URL конкретной страницы, с которым связан инцидент (если применимо),
5) пошаговое описание действий по воспроизведению инцидента (если применимо).

Техническую поддержку представители Заказчика могут получить по номеру телефона: 8 800 777-88-68.

Письменные запросы на направляются на email: business@moneta.dev.

1.6. Документирование

В процессе разработки ПО осуществляется разработка документации, которая может включать следующие отдельные или связанные компоненты:

- разработка технических заданий и отчетов;
- разработка проектной документации;
- разработка эксплуатационной документации;
- сопровождение эксплуатационной документации.

Любая из компонент может быть использована как для разработки новых документов, так и для доработки существующих.

Каждая из компонент рассматривается как отдельный, законченный процесс и может быть выполнена отдельно или быть включена в общий процесс документирования.

Компонентный подход к процессу документирования позволяет создавать документацию с учетом требований и рекомендаций следующих групп стандартов:

- комплекс стандартов на автоматизированные системы;
- единая система программной документации;
- единая система конструкторской документации;
- единая система технологической документации;
- система разработки и постановки продукции на производство;
- система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу;
- унифицированные системы документации;
- система проектной документации для строительства;

По окончании стадии разработки производится тестирование документации синхронно с тестированием программного обеспечения, по результатам тестирования вносятся соответствующие корректировки.

В процессе согласования и утверждения документации прорабатываются все возникшие замечания.

В случае необходимости, по результатам испытаний производится доработка документации, после чего документация готова к тиражированию совместно с программным обеспечением.

1.7. Поддержка версий и доработка

Доработка ПО и выпуск новых версий производится на основе обнаруженных в ходе эксплуатации ошибок, а также в рамках развития существующей функциональности или разработке новых функций, обеспечивающих решение актуальных задач, поставленных перед ПО.

Выпуск каждой новой версии ПО сопровождается журналом изменений, по необходимости обновлением технологической документации ПО «НПД Монета трекер», передаваемой Заказчику.

Программа обновляется в следующих случаях:

- по заявке от Заказчика на создание нового функционала. В этом случае Заказчик совместно с Правообладателем формирует перечень требований. Правообладатель выполняет проектирование, разработку и тестирование ПО, по результатам которого производится выпуск новой версии;
- по заявке от Заказчика при выявлении им ошибок в работе ПО;
- по инициативе Производителя в результате естественного развития ПО и в части обновления версий серверной инфраструктуры;
- по инициативе Производителя в связи с публикацией в сети интернет информации о выявлении уязвимостей в серверной инфраструктуре.

2. Устранение сбойных ситуаций в ходе эксплуатации ПО и техническая поддержка, персонал Правообладателя

2.1. Устранение сбоев и техподдержка ПО

При возникновении сбойных ситуаций в работе ПО (инцидентов) представителям Заказчика необходимо обратиться в службу технической поддержки Правообладателя (раздел 5 настоящего документа).

Устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО осуществляется персоналом Правообладателя в рамках процесса эксплуатации и сопровождения ПО (раздел 1.5 настоящего документа).

2.2. Информацию о персонале Правообладателя, осуществляющего совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техническую поддержку

Для обеспечения поддержки жизненного цикла программного обеспечения задействован персонал Правообладателя в количестве 5-ти человек.

Персонал Правообладателя владеет следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Программы и особенностей его работы;
- знание эксплуатационной документации Программы;
- разработки требований и проектирования программного обеспечения;
- разработки и отладке программного кода;

- проверки работоспособности и рефакторинга кода программного обеспечения;
- интеграции программных модулей и компонентов и проверки работоспособности версий ПО;
- реконфигурации, перенастройке или модернизации компонентов технического и программного обеспечения;
- мониторинга работы и диагностирования ошибок в работе функциональных компонентов Программы;
- устранения последствий, связанных со сбоями в работе Программы;
- восстановления информации при ее потере средствами резервного копирования и восстановления.

Пользователям Программы со стороны Заказчика достаточно обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Для эксплуатации Программы не требуется специальных знаний.

Для работы с Программой пользователю необходимо ознакомиться с пользовательской документацией - Руководство пользователя ПО «НПД Монета трекер».

Пользовательская документация размещена по адресу:

https:// https://payint.ru/

3. Информация о местонахождении Правообладателя

3.1. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

424000, РМЭ, г. Йошкар-Ола, ул. Гоголя, дом 2, строение А.

3.2. Фактический адрес размещения разработчиков:

424000, РМЭ, г. Йошкар-Ола, ул. Гоголя, дом 2, строение А.

3.3. Фактический адрес размещения службы поддержки:

424000, РМЭ, г. Йошкар-Ола, ул. Гоголя, дом 2, строение А.