



ООО «Алгоритм»

Разработчик отечественного ПО

КОМПЛЕКС ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВ «BUSINESS SCENARIOS CINEMA»

Описание процессов разработки и технической поддержки

Москва
2024

Оглавление

1. Общие положения.....	2
2. Термины и сокращения.....	2
3. Описание жизненного цикла разработки КПС.....	2
3.1. Данные о персонале.....	3
3.2. Фактический адрес.....	3
4. Процессы реализации (разработки) ПО.....	3
4.1. Процесс анализа требований к программным средствам.....	3
4.2. Процесс проектирования архитектуры программных средств.....	3
4.3. Процесс детального проектирования программных средств.....	4
4.4. Процесс конструирования программных средств.....	4
4.5. Процесс комплексирования программных средств.....	4
4.6. Процесс квалификационного тестирования программных средств.....	5
5. Описание жизненного цикла сопровождения ПО.....	5
5.1. Средства коммуникации со службой поддержки.....	5
5.2. Данные о режиме работы службы поддержки.....	5
5.3. Персонал команды сопровождения.....	5
5.4. Фактический адрес.....	5
5.5. Порядок и процессы поддержки ПО.....	5
5.6. Порядок осуществления поддержки ПО.....	6
5.7. Процессы поддержки программных средств.....	6

1. Общие положения

1. Жизненный цикл КПС обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств».
2. Основные процессы жизненного цикла программных средств в соответствии с указанным ГОСТ описаны в настоящем документе.

2. Термины и сокращения

Заказчик/ Пользователь – физическое или юридическое лицо и получившее от разработчика доступ к КПС на основании договора или иного документа о передаче прав.

Разработчик – правообладатель программы ООО «Алгоритм».

КПС – комплекс программных средств «Business Scenarios Cinema».

3. Описание жизненного цикла разработки КПС

1. Процесс разработки осуществляется в рамках цикла производства продуктов ООО «Алгоритм».
2. Разработка ведётся на основе технических заданий с учётом нормативной документации по информационной безопасности.
3. Работа в проектных группах организована с применением современных подходов гибкой разработки «Agile»:
 - Стратегическое планирование осуществляется в соответствии с планом-графиком проектов.
 - Оперативное планирование разбито на двухнедельные спринты (периоды разработки).
4. Планирование спринтов, составление, согласование и фиксация результатов разработки документации и задач осуществляется в автоматизированной системе управления задачами и базе знаний.
5. Разработка/доработка и отладка КПС осуществляется на собственных вычислительных средствах. Отладка производится на серверах, расположенных в ЦОД и не участвующих в промышленной эксплуатации. Репозитории исходных кодов и артефактов разрабатываемого ПО располагается на ресурсах ООО «Алгоритм», расположенных по адресу:

3.1. Данные о персонале

Поддержание жизненного цикла КПС осуществляется разработчиком на протяжении всего срока эксплуатации КПС.

В состав команды разработки КПС входят специалисты, выполняющие следующие роли:

- Руководитель/администратор проекта – 1;
- Архитектор/разработчик – 1;
- Аналитик/тестирующий/технический писатель – 1;
- Системный инженер/релиз-менеджер – 1;
- Разработчик – 3.

3.2. Фактический адрес

Процесс разработки ПО осуществляется по адресу:

117535, Москва, 3-й Дорожный проезд, 3А, пом. 21.2

4. Процессы реализации (разработки) ПО

4.1. Процесс анализа требований к программным средствам

1. Бизнес-аналитик осуществляет преобразование требований заказчика в совокупность технических требований для разработчиков.
2. Коллегией в составе руководитель, архитектор проекта и бизнес-аналитик производится предварительная оценка затрат и рисков
3. Результаты анализа в виде проектного решения согласовываются с заказчиком, оформляются и фиксируются в соответствующем разделе базы знаний и в системе управления задачами.

4.2. Процесс проектирования архитектуры программных средств

1. Архитектор проекта выполняет подборку элементов ПО и определение требований к ним. Результаты представляют собой архитектурно-техническое решение проекта, содержащего верхнеуровневую архитектуру с перечнем элементов и интерфейсов.
2. Производится предварительная оценка затрат и рисков коллегией в составе руководитель, архитектор проекта и бизнес-аналитик.
3. Архитектурно-техническое решение проекта проходит верификацию на соответствие системным требованиям,

согласовывается с заказчиком, оформляются и фиксируются в соответствующем разделе базы знаний.

4.3. Процесс детального проектирования программных средств

1. Системный аналитик выполняет детальное проектирование программных средств. Результаты представляют собой проект для каждого программного компонента.
2. Уточняются требования к компоненту для последующего кодирования и тестирования.
3. Результаты в виде спецификаций на разработку верифицируются бизнес-аналитиком и архитектором проекта, оформляются и фиксируются в системе управления задачами. Тест- кейсы, оформляются и фиксируются в системе управления задачами.

4.4. Процесс конструирования программных средств

1. Руководитель проекта, архитектор проекта и бизнес-аналитик планируют спринты.
2. Разработчики создают исполняемые программные блоки, реализующие спроектированные программные средства.
3. Результаты в виде разработанных, отлаженных и документально оформленных программных блоков, баз данных и процедур по их тестированию размещаются в репозитории исходных кодов.

4.5. Процесс комплексирования программных средств

1. На укомплектованной или эквивалентной ей операционной платформе системный инженер осуществляет сборку программных блоков и компонентов, создаёт интегрированные программные элементы для демонстрации функциональных и нефункциональных характеристик, проводит настройки инфраструктуры, систем автоматической сборки. Контролирует, чтобы требования к программным средствам были полностью удовлетворены.
2. Настройки в виде протокола настроек инфраструктуры оформляются и фиксируются в соответствующем разделе базы знаний.
3. Релиз-менеджер осуществляет комплексирование и поставку. Результаты комплексирования в виде собранных и интегрированных программных элементов размещаются на инфраструктуре площадки разработки или тестирования и фиксируются в системе автоматической сборки и поставки.

4.6. Процесс квалификационного тестирования программных средств

1. Тестировщик выполняет проверку соответствия реальных и ожидаемых результатов реализации разработанных программных средств.
2. Результаты тестирования в виде исполненных тест-планов и обнаруженных недостатков оформляются и фиксируются в системе управления задачами.

5. Описание жизненного цикла сопровождения ПО

5.1. Средства коммуникации со службой поддержки

Вопросы к технической поддержке отправляются следующими способами:

- по электронной почте: support@algorithm-soft.ru;
- официальная корреспонденция принимается по почтовому адресу: 117535, Москва, 3-й Дорожный проезд, 3А, пом. 21.2

5.2. Данные о режиме работы службы поддержки

Служба поддержки работает в следующих режимах:

- В рабочее время (9.00-18.00 МСК, по рабочим дням);
- Круглосуточный (24/7), если данный режим указан в договоре сопровождения.

5.3. Персонал команды сопровождения

В состав команд сопровождения входят специалисты, исполняющие следующие роли:

- Руководитель/администратор проекта – 1;
- Диспетчер/специалист технической поддержки – 1;
- Аналитик – 1;
- Системный инженер – 1.

5.4. Фактический адрес

Процесс сопровождения ПО осуществляется по адресу:
117535, Москва, 3-й Дорожный проезд, 3А, пом. 21.2.

5.5. Порядок и процессы поддержки ПО

1. По условиям договора сопровождения может предоставляться техническая поддержка разных уровней.

2. Поддержание жизненного цикла КПС в процессе эксплуатации заказчиком осуществляется ООО «Алгоритм» с учётом гарантийных обязательств по следующим документам:

- Договор разработки или модернизации КПС;
- Договор сопровождения КПС;
- Лицензионного соглашения.

5.6. Порядок осуществления поддержки ПО

Техническая поддержка КПС «Сinema» включает:

- Техническая поддержка первого уровня. Регистрация и первичная классификация обращений пользователей.
- Техническая поддержка второго уровня. Консультирование, предоставление электронной документации.
- Техническая поддержка третьего уровня. Рекомендации/ готовые решения по устранению проблем от команды разработчиков. Поставка обновлений, повышающих функциональность/ устраняющих ошибки в работе КПС. Специалист ООО «Алгоритм» выезжает для проведения обследования и устранения проблемы.

5.7. Процессы поддержки программных средств

1. *Процесс управление эксплуатационной документацией*. В процессе эксплуатации КПС или внесения изменений в ПО технический писатель актуализирует эксплуатационную документацию, размещает в базе знаний.
2. *Процесс менеджмента конфигурации программных средств*. Релиз-менеджер контролирует модификацию составных частей КПС, их хранение, согласованность и поставку, формирует комплект поставки и обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон.
3. *Процесс обеспечения гарантии качества программных средств*. Тестировщик осуществляет идентификацию и регистрацию несоответствий. Проверка качества производится для каждой поставки КПС.
4. *Процесс верификации программных средств*. Архитектор проекта и бизнес-аналитик проверяют документацию, дизайн, код, определяют и регистрируют несоответствия требованиям.
5. *Процесс валидации программных средств*. Тестировщик осуществляет комплексную проверку КПС. Выявляет и

регистрирует несоответствия требованиям заказчика. Валидация производится для каждой поставки КПС.

6. *Процесс ревизии программных средств.* Руководитель проекта проводит технические ревизии и ревизии менеджмента проекта, производит оценку состояния проекта, идентифицирует и регистрирует риски. Ревизия производится периодически в соответствии с планом проекта.
7. *Процесс аудита программных средств.* Руководитель проекта определяет соответствие выбранных продуктов и процессов требованиям, планам и соглашениям, выявляет проблемы и передаёт данные заинтересованным сторонам. Аудит производится периодически, в соответствии с планом проекта.
8. *Процесс решения проблем в программных средствах* обеспечивает гарантию того, что все выявленные проблемы идентифицируются, классифицируются, контролируются и направляются для осуществления их решения. Специалист технической поддержки и руководитель проекта проводят анализ проблем/несоответствий и определяют оптимальное способ устранения. Выбирают методы и организуют решение проблем/ несоответствий, отслеживают и фиксируют данные на всех этапах вплоть до закрытия проблемы.