

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Сибирский Центр
Защиты Информации»
Чернухин Г.А.
« ____ » _____ 2022 г.

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА**

**ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС «РЕГИОНАЛЬНАЯ ЛАБОРАТОРНАЯ
ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА»**

Нижевартовск 2022

Оглавление

1 Введение	3
2 Описание процессов разработки программного продукта РЛИС	3
3 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта РЛИС	3
4 Описание процессов, обеспечивающих совершенствование программного продукта РЛИС	4
5 Техническая поддержка	4
6 Информация о персонале.....	5
7 Контактная информация	5

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла, программного комплекса «Региональная лабораторная информационная система» (далее – РЛИС).

Жизненный цикл РЛИС включает в себя разработку, сопровождение и поддержку. РЛИС предоставляется как серверное решение: Заказчику предоставляется инструкция и ПО для установки программного продукта на локальных серверах заказчика.

Выпуск стабильных версий производится по мере необходимости без автоматического обновления версий программы, установленных на стороне Заказчика. Управление процессом обновления РЛИС обеспечивает Заказчик. С выпуском новой версии программы производитель сопровождает ее документом с описанием истории изменений программы.

2 Описание процессов разработки программного продукта РЛИС

Разработка РЛИС ведется по гибкой методологии Agile. Постановка задач производится через описание «пользовательских историй» работы с программным продуктом. Сценарии группируются в формате Kanban-доски. Управление командой разработки осуществляется через таск-трекер YouTrack компании JetBrains.

Программирование производится на языках программирования Java 1.8, Vue.js, SQL.

Полученные результаты работы разработчика собираются в релиз и тестируются на предмет удовлетворения критериям приёмки «пользовательских историй». Сначала релиз проходит проверку на тестовом контуре. К тестированию привлекаются как сотрудники на стороне Исполнителя, так и реальные пользователи программного продукта. Исправляются найденные ошибки. После успешного прохождения тестирования релиз публикуется на рабочем контуре.

3 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта РЛИС

Поддержание жизненного цикла программного продукта РЛИС осуществляется за счет поддержки (его усовершенствование и консультация по вопросам использования).

Поддержка необходима для обеспечения отсутствия перерывов в работе пользователей по причине невозможности функционирования РЛИС.

Поддержка осуществляется через:

1. Поддержание в актуальном состоянии пользовательской документации (руководства пользователя (администратора), регламент информационного взаимодействия);
2. Консультирование пользователей по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, в чатах мессенджеров, через онлайн-звонки).
3. Мониторинг заявок пользователей в Redmine.

4 Описание процессов, обеспечивающих совершенствование программного продукта РЛИС

Ошибки (вопросы), выявленные в ходе эксплуатации РЛИС, могут быть решены несколькими способами:

- обновление компонентов программного продукта в рамках релиза;
- точечная работа специалиста по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет запрос специалисту технической поддержки через удобный ему канал связи. Запрос должен содержать суть (описание) обнаруженной проблемы.

5 Техническая поддержка

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на платформе.

Запросы на техническую поддержку направляются заказчиком по любому удобному для него каналу связи с Исполнителем.

Сотрудники обеспечивают сопровождение в рабочие часы с 8:00 до 17:00 по времени МСК+2.

При подаче запроса на техническую поддержку – одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы. Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- тема запроса;
- суть (описание);

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в системе учета заявок Redmine;
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе учета заявок;
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.;
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

После доставки ответа запрос считается завершенным и находится в таком состоянии до получения подтверждения заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса выполнение запроса продолжается. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса.

6 Информация о персонале

Разработка и техническая поддержка программного продукта РЛИС осуществляется командой разработки, состоящей из руководителя проектов, системных аналитиков (2 сотрудника), разработчиков (3 сотрудника). Команда размещена по юридическому адресу ООО «Сибирский Центр Защиты Информации».

Техническая поддержка пользователей осуществляется силами системных аналитиков.

7 Контактная информация

Информация о юридическом лице производителя РЛИС:

- Общество с ограниченной ответственностью «Сибирский Центр Защиты Информации»;
- Юридический адрес: 628600, Россия, ХМАО-Югра, город Нижневартовск, ул. Пионерская, д. 1;
- ИНН 8603145603;
- КПП 860301001;
- ОГРН 1078603005755.