

**Общество с ограниченной ответственностью
«Ключевые Информационные Технологии Тамбова»
(ООО «КИТТ»)**



**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Программный комплекс Автоклав 4.0»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование программного обеспечения

АННОТАЦИЯ

В документе представлено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование программного обеспечения (далее – ПО) «Программный комплекс Автоклав 4.0» (далее — «ПК Автоклав 4.0»).

ПО «ПК Автоклав 4.0» разработано компанией Общество с ограниченной ответственностью «Ключевые Информационные Технологии Тамбова» (ООО «КИТТ»).

Основное назначение ПО «ПК Автоклав 4.0» — управление и мониторинг работы автоклавной установки.

Общие сведения о ПО «ПК Автоклав 4.0», описание процессов сопровождения и поддержания жизненного цикла и сведения о фактических адресах разработчика и службы поддержки приведены в разделах текущего документа.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о программном обеспечении «ПК Автоклав 4.0».....	4
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	4
2.1. Цели сопровождения жизненного цикла программного обеспечения	4
2.2. Процессы поддержания жизненного цикла программного обеспечения.....	4
2.3. Техническая поддержка пользователей.....	4
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	5
4. Обновление и совершенствование ПО	5
5. Информация о фактических адресах.....	6
Перечень терминов и сокращений.....	7

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ «ПК АВТОКЛАВ 4.0»

Программное обеспечение «ПК Автоклав 4.0» предназначено для контроля параметров, управления исполнительными механизмами, сбора и архивирования данных, отображения состояния оборудования, а также предупреждения и предотвращения аварийных ситуаций при эксплуатации автоклавной установки.

Программное обеспечение содержит следующие программные модули:

- Программное обеспечение для программируемых логических контроллеров (ПЛК).
- Программное обеспечение верхнего уровня — SCADA-система.

2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

2.1. Цели сопровождения жизненного цикла программного обеспечения

Целями сопровождения жизненного цикла программного обеспечения являются:

- обеспечение бесперебойной работы ПО;
- повышение качества работы ПО;
- развитие функциональности ПО.

2.2. Процессы поддержания жизненного цикла программного обеспечения

Процессами сопровождения жизненного цикла программного обеспечения являются:

- расширение функционала модулей ПО в соответствии с планом разработчика и(или) на основе откликов и(или) требований пользователей;
- проведение модернизаций ПО с целью оптимизации работы (улучшения быстродействия, повышения эффективности) для новых установок;
- устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации готовых установок;
- осуществление технической поддержки и консультирования пользователей по вопросам эксплуатации ПО для установок в эксплуатации;
- разработка эксплуатационной документации для новых установок, а также доведение ее до сведения пользователей;
- двухэтапное ручное и автоматизированное тестирование ПО в процессе сборки ПО под требования заказчика и ПНР с целью выявления отличий ожидаемого результата от фактического.

2.3. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования по вопросам установки, настройки, администрирования и эксплуатации.

Для получения технической поддержки пользователи имеют возможность направить обращение на электронную почту технической поддержки по адресу: inbox@coderra.ru, а также по номеру телефона и другим электронным каналам связи, указанным в соглашении.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке, настройке и администрировании;
- пояснение функционала, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации.

3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Выявление неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения осуществляется двумя способами:

- путем ежедневного мониторинга и проведения тестирования работоспособности ПО;
- в результате обращения пользователей в службу поддержки.

Основными действиями технического специалиста при устранении проблемы являются:

1. Подтверждение проблемы путем ее воспроизведения в соответствии с полученной информацией.
2. Если проблема подтверждена, происходит ее локализация, оценка сроков и устранение, в ходе которого могут быть привлечены другие технические специалисты.
3. После исправления проблемы код тестируется и передается на рассмотрение другому техническому специалисту с целью ревизии кода.
4. В завершении принимается решение о включении исправлений в один из будущих релизов ПО (или в ближайший релиз в соответствии с внутренним графиком обновлений исполнителя, или в отдельный внеплановый релиз в случае критичности проблемы).

Задачи по устранению неисправностей и совершенствованию функциональности ПО выполняются силами разработчика.

Данные процессы протекают в непрерывном режиме без остановки функционирования услуги. Обо всех важных изменениях функциональности пользователи получают уведомление.

4. ОБНОВЛЕНИЕ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Процесс обновления и совершенствования ПО состоит из процессов установления, оценки, измерения, контроля и улучшения.

Основными направлениями являются:

- расширение функционала ПО;
- устранение неисправностей;
- оптимизация производительности;

- обновление интерфейса.

Пользователи имеют возможность внести предложения по обновлению и совершенствованию ПО.

Обновление и совершенствование ПО осуществляются посредством:

- массового обновления ПО в соответствии с собственным планом разработки для установок, находящихся в разработке;
- индивидуального обновления ПО по запросу и под нужды конкретного пользователя в рамках согласования с ним технического задания.

5. ИНФОРМАЦИЯ О ФАКТИЧЕСКИХ АДРЕСАХ

Фактический адрес размещения разработчика	г. Тамбов, ул. Коммунальная, д. 18 8 (800) 250 68 50 inbox@coderra.ru
Фактический адрес размещения службы поддержки	
Фактический адрес размещения инфраструктуры ПО	

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

Термин / Сокращение	Описание
ПК	Программный комплекс
ПЛК	Программируемый логический контроллер
ПНР	Пусконаладочные работы
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Физическое или юридическое лицо, получившее доступ к программному обеспечению
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения