

ООО НПО «РТС»

**Программное обеспечение «Console 734»**

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

Челябинск 2021

# Содержание

<b>1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ .....</b>	<b>3</b>
1.1. Наименование программного обеспечения .....	3
1.2. Состав программных средств .....	3
1.3. Язык программирования .....	3
<b>2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>3</b>
2.1. Назначение сопровождения Программы .....	3
2.2. Процессы сопровождения Программы .....	3
2.2.1. Техническая поддержка пользователей .....	3
2.2.2. Проведение модернизации Программы .....	4
2.2.3. Оказание услуг по доработке .....	4
<b>3. Информация о персонале .....</b>	<b>5</b>
3.1. Персонал, допущенный к работе с Программой .....	5
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Программы ..	5

## **1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

### **1.1. Наименование программного обеспечения**

Наименование программного обеспечения – «Console 734» (далее – Программа).

### **1.2. Состав программных средств**

Для работы с Программой компьютер должен обладать следующими минимальными характеристиками:

- процессор с тактовой частотой 2 ГГц;
- оперативная память — 1 ГБ;
- свободное место на жестком диске — 16 ГБ;
- графический адаптер с поддержкой разрешения 1024 × 800 пикселей;
- свободный USB-порт (COM-порт).

На компьютере должна быть установлена ОС Microsoft Windows 7 Professional или ее более поздние версии.

### **1.3. Язык программирования**

Программа написана с использованием языков программирования: C# и WPF.

В процессе работы Программы применяется сетевой протокол собственной разработки.

## **2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ**

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает проведение ее модернизации в соответствии с собственным планом доработок разработчиков и по заявкам пользователей.

### **2.1. Назначение сопровождения Программы**

Сопровождение Программы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы, ошибки пользователей Программы и прочее);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Программы и дальнейшего развития ее функционала.

### **2.2. Процессы сопровождения Программы**

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программы включены следующие процессы:

- консультирование пользователей Программы по вопросам эксплуатации (по телефону или электронной почте);
- обеспечение пользователей новыми версиями Программы по мере появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации на Программу;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

#### **2.2.1. Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей по вопросам эксплуатации Программы осуществляется посредством электронных каналов связи (по телефону и электронной почте).

Пользователи могут направлять возникающие вопросы по работе Программы и информацию о выявленных неисправностях на электронную почту технической поддержки по адресу helpdesk@nports.ru.

Вопросы по работе Программы и информация о выявленных неисправностях поступают в виде запроса на 1-й уровень технической поддержки – в отдел пусконаладочных работ (далее – отдел ПНР).

Сотрудник отдела ПНР анализирует поступивший запрос и формирует ответ на вопрос или принимает первичные меры по устранению неисправности. При невозможности ответа на вопрос или устранения неисправности в пределах своей компетенции сотрудник отдела ПНР создает задачу для 2-го уровня технической поддержки – отдела разработки программного обеспечения (далее – отдел разработки ПО).

Сотрудник отдела разработки ПО формирует ответ на вопрос или устраняет неисправность в работе Программы. В процессе рассмотрения запроса (задачи) может потребоваться взаимодействие сотрудников отдела разработки ПО с пользователем, направившим запрос.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке и настройке Программы;
- помощь в установке обновлений Программы;
- пояснение функционала Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- предоставление актуальной эксплуатационной документации на Программу;
- общие консультации по работе с Программой.

### **2.2.2. Проведение модернизации Программы**

Проведение модернизации Программы реализуется в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Программой, и с предоставлением пользователям возможности использования новых версий Программы, полученных в результате модернизации.

В рамках модификации Программы оказываются производятся работы:

- выявление ошибок в функционировании Программы;
- исправление ошибок, выявленных при функционировании Программы;
- модификация Программы по планам функционального развития;
- предоставление пользователям новых версий Программы, выпущенных в результате модификации и устранения ошибок.

Программа регулярно развивается:

- исправляются ошибки и неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы.

### **2.2.3. Оказание услуг по доработке**

В случае заинтересованности в расширении функционала Программы пользователь может направить заявку/предложение на доработку в адрес разработчика системы. Далее заявка/предложение на доработку согласовывается между пользователем и разработчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень услуг (работ) по модернизации Программы включает в себя:

- модернизацию функционала Программы;
- разработку в Программе дополнительного функционала по заявкам/предложениям пользователя;

- улучшения, связанные с выгрузкой информации из Программы в файлы различных форматов;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Программы, но не влияющих на ее работоспособность.

### **3. Информация о персонале**

#### **3.1. Персонал, допущенный к работе с Программой**

Пользователи Программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать Краткую инструкцию пользователя по работе с Console 734.

#### **3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Программы**

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Программы;
- знание особенностей работы с Программой;
- знание языков программирования: C# и WPF;
- знание сетевого протокола собственной разработки.

Коллектив разработчиков (программисты, специалисты по технической поддержке) обладает необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами Программы при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Программы.