

Информация о процессах разработки и поддержки ООО «Порт транзит»

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Жизненный цикл программных средств, входящих в состав программного обеспечения, обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств».

Основные процессы жизненного цикла программных средств в соответствии с указанным ГОСТ описаны в данном документе.

2. Описание жизненного цикла разработки ПО

Процесс разработки ПО осуществляется в рамках цикла производства продуктов ООО «Порт транзит», в проектных группах, в рамках технических заданий на разработку с учетом нормативной документации по информационной безопасности. Работа в командах организована с применением современных подходов гибкой разработки (Agile). Стратегическое планирование осуществляется в соответствии с планом- графиками проектов. Оперативное планирование разбито на двухнедельные спринты (периоды разработки).

Планирование спринтов, составление, согласование и фиксация результатов разработки документации и задач осуществляется в автоматизированной системе управления задачами и базе знаний.

Разработка/доработка и отладка ПО 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 «Порт транзит», расположенных в ЦОД.

2.1. Данные о персонале

В состав команд разработки входят следующие специалисты:

- Руководитель проекта – 2;
- Администратор проекта – 4;
- Архитектор – 1;
- Аналитик – 1;
- Системный инженер – 1;
- Dev-Ops – 1;
- Backend-разработчик – 6;
- Frontend-разработчик – 2;
- Mobile-разработчик – 1;
- Релиз-менеджер – 1;
- Тестирующий – 2;
- Технический писатель – 1.

2.2 Фактический адрес

Процесс разработки ПО осуществляется по адресу: 121205, город Москва, Внутренний территориальный городской муниципальный округ Можайский, тер. Сколково инновационного центра, б-р Большой, д. 42, стр. 1, пом. 138

2.3 Процессы реализации (разработки) ПО

Реализация (разработка) ПО обеспечивается следующими процессами:

- а) процесс анализа требований к программным средствам;
- б) процесс проектирования архитектуры программных средств;
- в) процесс детального проектирования программных средств;
- г) процесс конструирования программных средств;
- д) процесс комплексирования программных средств;
- е) процесс квалификационного тестирования программных средств.

2.3.1 Процесс анализа требований к программным средствам

В процессе анализа требований к ПО осуществляется преобразование заданных требований Заказчика в совокупность соответствующих системных технических требований, которыми будут руководствоваться разработчики при проектировании и разработке программного обеспечения.

Процесс выполняется бизнес-аналитиком(-ами).

Совместно с Руководителем и Архитектором проекта производится предварительная оценка затрат и рисков.

Результаты анализа в виде проектного решения согласовываются с Заказчиком, оформляются и фиксируются в соответствующем разделе базы знаний. Требования дополнительно оформляются и фиксируются в системе управления задачами.

2.3.2 Процесс проектирования архитектуры программных средств

В процессе проектирования архитектуры ПО осуществляется подбор нужных элементов и определение требований к ним.

Процесс выполняется Архитектором проекта.

Совместно с Руководителем проекта и Архитектором производится оценка затрат и рисков.

Результаты в виде архитектурно-технического решения проекта, содержащего верхнеуровневую архитектуру, а также перечень элементов и интерфейсов, верифицируются с системными требованиями, согласовываются с Заказчиком, оформляются и фиксируются в соответствующем разделе базы знаний.

2.3.3 Процесс детального проектирования программных средств

В процессе детального проектирования программных средств создается детальный проект для каждого программного компонента, который реализуется и может быть верифицирован относительно установленных требований и архитектуры, а также уточняются требования к компоненту для последующего кодирования и тестирования.

Процесс выполняется системным аналитиком.

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.

2.3.4 Процесс конструирования программных средств

В процессе конструирования ПО создаются (разрабатываются) исполняемые программные блоки, которые должным образом реализуют спроектированные программные средства.

Руководителем проекта совместно с Архитектором проекта и бизнес-аналитиком производится планирование спринтов.

Процесс выполняется разработчиком(-ами).

Результаты в виде разработанных, отлаженных и документально оформленных программных блоков, баз данных и процедур по их тестированию размещаются в репозитории исходных кодов.

2.3.5 Процесс комплексирования программных средств

В процессе комплексирования ПО осуществляется объединение (сборка) программных блоков и программных компонентов, создание интегрированных программных элементов, которые демонстрируют, что функциональные и нефункциональные требования к программным средствам удовлетворяются на полностью укомплектованной или эквивалентной ей операционной платформе.

Настройки инфраструктуры и системы автоматической сборки и поставки выполняется системным инженером.

Настройки в виде протокола настроек инфраструктуры оформляются и фиксируются в соответствующем разделе базы знаний.

Процесс комплексирования и поставки осуществляется релиз-менеджером.

Результаты комплексирования в виде собранных и интегрированных программных элементов размещаются на инфраструктуре площадки разработки или тестирования и фиксируются в системе автоматической сборки и поставки.

2.3.6 Процесс квалификационного тестирования программных средств

В процессе квалифицированного тестирования ПО выполняется проверка соответствия реальных и ожидаемых результатов реализации разработанных программных средств.

3. Процесс выполняется тестировщиком (-ами)

Результаты тестирования в виде исполненных тест-планов и обнаруженных недостатков оформляются и фиксируются в системе управления задачами.

Описание жизненного цикла сопровождения ПО

3.1 Средства коммуникации со службой поддержки

Вопросы к технической поддержке отправляются следующими способами:

1) по электронной почте: info@port-tranzit.ru;

2) по телефону: 8 (800) 250-75-31;

3) официальная корреспонденция принимается по почтовому адресу: 121205, город Москва, Внутренний территориальный городской муниципальный округ Можайский, тер. Сколково инновационного центра, б-р Большой, д. 42, стр. 1, пом. 138

3.2 Данные о режиме работы службы поддержки

Служба поддержки работает в следующих режимах:
в рабочее время (8/5);
круглосуточный (24/7), если данный режим указан в Договоре сопровождения.

3.3 Данные о персонале

В состав команд сопровождения входят следующие специалисты:

Руководитель проекта – 1;
Администратор проекта – 2;
Диспетчер – 8;
Аналитик – 1;
Системный администратор – 1;

3.4 Фактический адрес

Процесс сопровождения ПО осуществляется по адресу: 121205, город Москва, Внутренний территориальный городской муниципальный округ Можайский, тер. Сколково инновационного центра, 6-р Большой, д. 42, стр. 1, пом. 138

3.5 Порядок и процессы поддержки ПО

В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки.

По условиям Договора сопровождения может предоставляться техническая поддержка разных уровней.

Поддержание жизненного цикла ПО в процессе его эксплуатации Заказчиком осуществляется ООО «Порт транзит» с учетом следующих условий:

- 1) гарантийных обязательств по Договору разработки/модернизации;
- 2) по Договору сопровождения ПО;
- 3) лицензионного соглашения.

3.5.1 Порядок осуществления поддержки ПО

Техническая поддержка ПО осуществляется службой технической поддержки (СТП) и включает следующие уровни:

Техническая поддержка первого уровня.

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию и первичную классификацию обращений конечного пользователя ПО. После чего обращение передается на вторую линию технической поддержки;

Техническая поддержка второго уровня.

Под технической поддержкой второго уровня понимается консультирование, предоставление информации и устранение возникших неполадок, осуществляемое специалистами службы технической поддержки. При невозможности решения вопроса специалистами службы технической поддержки обращение передается на третью линию технической поддержки.

В рамках технической поддержки второго уровня оказываются следующие услуги:
консультации специалистов;
предоставление необходимых руководств и инструкций;

исправление ошибок, возникших по вине пользователей;

Техническая поддержка третьего уровня.

Техническая поддержка третьего уровня оказывается непосредственно командой разработки/производителем ПО при необходимости привлечения технических специалистов производителя ПО.

В рамках технической поддержки третьего уровня оказываются следующие услуги: предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователя в процессе установки или эксплуатации; предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе ПО; выезд специалиста для проведения обследования и устранения проблемы.

3.5.2 Процессы поддержки программных средств

Поддержка программных средств включает следующие процессы:

Процесс менеджмента документации программных средств.

В рамках поддержки менеджмента документации осуществляется управление эксплуатационной документацией на ПО.

В процессе эксплуатации или внесения изменений в ПО осуществляется актуализация эксплуатационной документации в составе:

руководство пользователя;
руководство администратора;
руководство программиста.

Процесс выполняется техническим писателем.

Актуализированная эксплуатационная документация размещается в базе знаний и делается доступной для заинтересованных сторон;

Процесс менеджмента конфигурации программных средств.

В рамках управления конфигурацией программных средств осуществляется контроль модификации составных частей ПО, их хранение, согласованность и поставка.

Процесс выполняется релиз-менеджером.

В результате проверки завершенности и согласованности составных частей формируется комплект поставки и обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;

Процесс обеспечения гарантии качества программных средств.

В рамках обеспечения гарантий качества осуществляется идентификация и регистрация проблем и(или) несоответствий требованиям.

Процесс выполняется тестировщиком (-ами).

Проверка качества производится для каждой поставки ПО;

Процесс верификации программных средств.

В рамках верификации ПО осуществляется проверка документации, дизайна и кода, определяются и регистрируются дефекты и(или) несоответствия требованиям

архитектуры приложений и программного обеспечения, спецификациям по полному дизайну, дизайну базы данных и(или) спецификациям интеграционных сервисов. Процесс выполняется Архитектором проекта и бизнес-аналитиком. Верификация ПО осуществляется до передачи задач в разработку;

Процесс валидации программных средств.

В рамках валидации ПО осуществляется комплексная проверка разработанных составных частей ПО, включенных в поставку. Выявляются и регистрируются дефекты и(или) несоответствия требованиям и ожиданиям Заказчика.

Процесс выполняется тестировщиком (-ами).

Валидация ПО производится для каждой поставки ПО;

Процесс ревизии программных средств.

В процессе ревизии ПО производится оценка целей правообладателей в обеспечении разработки ПО. Выполняются технические ревизии и ревизии менеджмента проекта, производится оценка состояния проекта, идентифицируются и регистрируются риски.

Процесс выполняется руководителем проекта.

Ревизия производится периодически в соответствии с планом проекта;

Процесс аудита программных средств.

В процессе аудита определяется соответствие выбранных продуктов и процессов требованиям, планам и соглашениям, выявляются проблемы и их передача заинтересованным сторонам.

Процесс выполняется руководителем проекта.

Аудит производится периодически, в соответствии с планом проекта;

Процесс решения проблем в программных средствах.

Процесс решения проблем в ПО обеспечивает гарантию того, что все выявленные проблемы идентифицируются, классифицируются, контролируются и направляются для осуществления их решения.

Каждая проблема подвергается анализу для определения оптимального решения, осуществляется её решение, фиксируется и отслеживается её состояние на всех этапах вплоть до закрытия.

Процесс выполняется специалистом (-ами) СТП и руководителем проекта.