



1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1. Оглавление

1. Оглавление	2
2. Введение	3
3. Основные термины и сокращения.....	3
4. Сведения о разработчике	3
5. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программнообеспечения	3
5.1 Рекомендации по администрированию системы	3
5.2 Рекомендации по сопровождению и развитию системы	4
6. Самостоятельное устранение неисправностей.....	4
7. Устранение неисправностей производителем ПО	5
7.1 Этапы процесса исправления ошибок: 5	
7.2 Этапы процесса доработки новых функций ПО: 5	
8. Информация о персонале разработчика....	5
9. Управление релизами ПО.....	6
10. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службыподдержки	6

2. Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «1С-Рарус:Интеграция с телефонией (СофтФон)» (далее – Система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

3. Основные термины и сокращения

Термин/сокращение	Описание
Система	автоматизированная система, созданная на основе ПО «1С-Рарус: Интеграция с телефонией (СофтФон)»
Разработчик	компания ООО «1С-Рарус Специализированные решения», разработавшая ПО «1С-Рарус: Интеграция с телефонией(СофтФон)»

4. Сведения о разработчике

ООО «1С-Рарус Специализированные решения»

Адрес: 117042, г. Москва, Чечёрский проезд, д. 24, пом. I, ком. 1, оф. 52

5. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержка жизненного цикла ПО «1С-Рарус:Интеграция с телефонией(СофтФон)» осуществляется:

- а) администратором системы (эти функции может выполнять, как штатный специалист, так и внешняя обслуживающая организация);
- б) сопровождение системы Разработчиком или другой внешней организацией по договору.

5.1. Рекомендации по администрированию системы

Описание принципов администрирования системы приведено в Руководстве пользователя.

Администратор Системы обеспечивает корректное функционирование ПО и должен обладать достаточными знаниями в области информационных и сетевых платформ, на которых будет реализована Система, достаточным опытом администрирования баз данных и систем на платформе «1С: Предприятие».

Администратор Системы обеспечивает функционирование в штатном режиме технических и программных средств Системы. Функциональные обязанности администратора Системы предусматривают:

- настройку и диагностирование подсистем – по мере необходимости;
- проведение и анализ результатов регламентных операций - ежедневно;
- выполнение административных мероприятий, обеспечивающих выполнение регламентных операций – по мере необходимости;
- резервное копирование – ежедневно;
- восстановление данных – по мере необходимости;
- ведение списка и разграничение прав пользователей Системы при изменении прав и списка пользователей.

Администратор Системы должен настраивать программу резервного копирования для регулярного копирования всех баз данных Системы. Период копирования определяют пользователи системы.

При работе с системой 1С: Предприятие 8 возникают различные вопросы, связанные с администрированием системы, например:

- ведение списка пользователей,
- назначение прав пользователям,
- резервное копирование,

– создание технологического журнала для разбора ошибок и т.д.

Конфигуратор содержит развитые средства администрирования, предназначенные для решения указанных задач. Так, в системе 1С:Предприятие 8 существует возможность создания списка пользователей, которым разрешена работа с системой. Этот список будет использоваться для авторизации пользователя при его входе в систему. Для каждого пользователя может быть установлен пароль на вход в систему. Пароль используется для подтверждения прав пользователей на работу в системе 1С:Предприятие 8.3.

Другой важной задачей административного характера является ведение архива информационной базы. Проведение этой процедуры должно выполняться периодически, чтобы в случае разрушения базы данных иметь возможность с минимальными потерями восстановить исходные данные. Частота определяется интенсивностью изменений данных. Чем чаще меняются данные, тем чаще следует производить резервное копирование.

Характер изложения данного Руководства предполагает, что Администраторы Системы знакомы с операционной системой компьютера, на котором работает система 1С:Предприятие 8 (ОС семейства Windows, ОС семейства Linux), и владеют базовыми навыками работы в ней. Кроме того, необходимо обладать навыками администрирования используемой операционной системы.

При выполнении некоторых процедур администрирования могут потребоваться административные права доступа.

5.2. Рекомендации по сопровождению и развитию системы

Сопровождающая организация должна обладать опытом работы в области внедрения, сопровождения, модификации и разработки программных продуктов на платформе «1С:Предприятие 8», а также обладающих знаниями функциональных возможностей конфигурации «1С Рарус: Интеграция с телефонией(СофтФон)».

Сопровождение ПО необходимо:

- а) для развития ПО;
- б) для поддержки устойчивого функционирования ПО, т.е. сокращения простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей и т.п.).

Для достижения поставленных целей рекомендуется проведение следующих мероприятий: а) консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, эксплуатации и настройки программного обеспечения, в том числе с использованием электронных каналов связи (электронная почта, телефон);

- б) проведения регламентных операций: тестирование и выдача рекомендаций по ведению информационной базы;
- в) настройки интерфейсов и прав доступа;
- г) редактирования и модификации существующих форм и модулей ПО, с целью актуализации и развития системы;
- д) расширения функционала ПО;
- е) иных услуг, необходимых для полноценного функционирования ПО.

Услуги линии технической поддержки разработчика – ООО «1С-Рарус Специализированные решения» – предоставляются только при действующем договоре поддержки. Услуги предоставляются в объеме, предусмотренном приобретенной заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

6. Самостоятельное устранение неисправностей

Если в процессе работы ПО перестает реагировать на действия пользователей, то следует обратиться к администратору ПО. Если администратор не может самостоятельно устранить нештатную ситуацию, необходимо обратиться в службу технической поддержки сопровождающей организации или на линию консультаций ООО «1С-Рарус Специализированные решения» при наличии действующего договора на техническую поддержку.

В случае массового сбоя администратору необходимо восстановить данные из резервного хранилища.

При нарушении работы с данными, созданными (измененными) до текущего дня, восстановление

происходит из резервной копии базы данных. При нарушении работы с данными, созданными или отредактированными, восстановление возможно вручную, используя записи системного журнала, либо пользователи заново вводят данные, измененные с момента создания последней резервной копии.

В случае невозможности самостоятельного устранения неисправностей обслуживающим персоналом, необходимо обратиться на линию поддержки ООО «1С-Рарус Специализированные решения».

7. Устранение неисправностей производителем ПО

В случае обращения пользователей для исправления ошибок или доработки функционала, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации ошибки и/или анализу возможности и необходимости внесения изменений, на основе зафиксированных потребностей других пользователей.

7.1. Этапы процесса исправления ошибок:

- а) Локализация ошибки. Ошибка воспроизводится отделом качества (в случае сложности воспроизведения сотрудником отдела качества, сразу направляется в отдел разработки). Если ошибка не подтверждается, пользователю оказывается техническая и/или методическая поддержка для устранения/обхода ошибки.
- б) Приоритезация ошибок в очереди. Сотрудники отдела разработки оценивают сложность и важность исправления ошибок. Далее ошибка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПО.
- в) Выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки, с внесением информации о её исправлении в перечень изменений в новом релизе.

7.2. Этапы процесса доработки новых функций ПО:

- а) Формализация требований. Собранные от пользователей заявки на новый функционал описываются в виде входящих требований для отдела разработки.
- б) Приоритизация доработок. Сотрудники отдела разработки оценивают сложность и важность каждого требования. Доработка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПО.
- в) Выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки, с внесением информации о ее исправлении в перечень изменений в новом релизе.
- г) Документирование. Все новые функции описываются в пользовательской документации.

8. Информация о персонале разработчика

Персонал разработчика ПО, привлекаемый к модификации, тестированию, устранению сбойных ситуаций, и технической поддержке ПО, должен обладать на профессиональной основе следующими навыками и компетенциями:

- а) Квалификация: высшее образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля) и опыт разработки программного обеспечения не менее 1 года.
- б) Знания:
 - нормативные акты РФ в области разработки программного обеспечения и защиты прав правообладателя на программное обеспечение;
 - руководящие и нормативные материалы, регламентирующие методы разработки алгоритмов и программ, а также использования вычислительной техники при обработке информации;
 - основные принципы структурного программирования;
 - виды программного обеспечения;
 - технико-эксплуатационные характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы ЭВМ, правила ее технической эксплуатации;

- технология автоматической обработки информации;
 - виды технических носителей информации;
 - методы классификации и кодирования информации;
 - формализованные языки программирования;
 - действующие стандарты, системы счислений, шифров и кодов;
 - порядок оформления технической документации;
 - передовой отечественный и зарубежный опыт программирования и использования вычислительной техники;
- в) умения:
- написание исходных текстов программ для ЭВМ с использованием различных языков программирования;
 - компоновка разработанных и отлаженных программ, других вспомогательных программных объектов и программной документации в электронной форме, проверка целостности и совместимости содержимого комплектов (дистрибутивов) программного обеспечения;
 - разработка инструкций по работе с программами, оформление необходимой программно- технической документации.

9. Управление релизами ПО

ПО выпускается порелизно. Версионирование ПО осуществляется по правилам семантического версионирования. Учитывая номер версии *Редакция.Подредакция.Версия.Сборка*, увеличиваются:

- а) Редакция, когда сделаны обратно несовместимые с предыдущими версиям ПО изменения.
- б) Редакция, когда добавляется новая функциональность, не нарушая обратной совместимости.
- в) Версия, когда выпускаются обратно совместимые исправления.
- г) Сборка, внутренний счетчик сборок, увеличивается при разработке.

Этапы процесса выпуска новых версий ПО:

- Оценка работ и функций ПО к выходу отделом разработки;
- Выполнение работ отделом разработки;
- Тестирование выполненных работ отделом контроля качества;
- Оповещение заинтересованных пользователей о плановых сроках и составе функций/исправлений в очередном релизе;
- Сборка комплекта поставки и размещение комплекта на доступных пользователям ресурсах.

10. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 127434, Москва г, Дмитровское ш, дом № 9Б.

Для обращений по поводу получения необходимой поддержки в целях поддержания жизненного цикла ПО следует использовать следующие способы связи:

Тел.: (495) 223-04-04, (495) 231-20-02

E-mail: crm@rarus.ru

Почтовый адрес: 117042, г. Москва, Чечёрский проезд, д. 24, пом. I, ком. 1, оф. 52