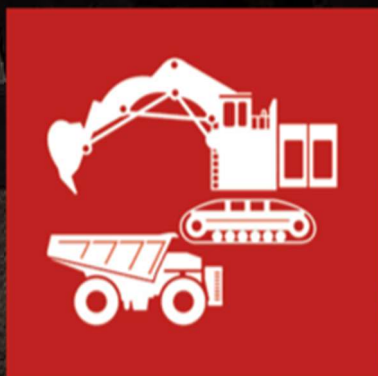




MineManager



PitManager

Процесс жизненного цикла ПО

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ПРОЦЕСС РЕАЛИЗАЦИИ РЕШЕНИЙ	4
2. ПРОЦЕССЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ И РАЗВИТИЯ	6
3. ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ В ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВАХ	7
4. ПЕРСОНАЛ, УЧАСТВУЮЩИЙ В ОСНОВНЫХ ЭТАПАХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПАК	8

ВВЕДЕНИЕ

Решение АСУ ГТК PitManager является продуктом, находящимся на стадии поддержки. Также периодически производятся доработки решения как со стороны программного, так и со стороны аппаратного обеспечения.

1. ПРОЦЕСС РЕАЛИЗАЦИИ РЕШЕНИЙ

Исходный процесс реализации состоит из следующих стадий:

1) Формирование требований к ПО

На данном этапе производится сбор требований к проектируемой системе. Основными источниками требований могут являться:

- Результаты обследования объекта заказчика;
- Результаты анализа требований, поступающих и накапливаемых от заказчиков.

В зависимости от источника, формирование требований производится различными сотрудниками, в числе которых могут быть:

- Владелец продукта;
- Архитектор бизнес-решений;
- Руководитель проекта со стороны заказчика.

Итогом данного этапа являются сформированные требования к решению.

2) Разработка концепции ПО

На данном этапе производится первичное проектирование решения.

Состав команды:

- Владелец продукта;
- Инженер-проектировщик;
- Архитектор программного обеспечения.

Итогом данного этапа является описанная концепция решения.

3) Разработка и тестирование прототипа

Данный этап присутствует в случае необходимости проверки реализуемости технических концепций, в том числе совместимости различных компонентов, работоспособности алгоритмов.

Состав команды на данном этапе:

- Владелец продукта;
- Аналитик данных;
- Архитектор;
- Разработчик;
- Инженер-проектировщик.

При необходимости создания аппаратной части прототипа готовится техническое задание на его изготовление для сторонних организаций

Программное обеспечение прототипа в большинстве случаев разрабатывается внутренней командой разработки, организация работы которой ведётся по методологии Agile

Результатом данного этапа является прототип, подтверждающий реализуемость основных концепций.

4) Разработка минимально жизнеспособного продукта

На данном этапе разрабатывается первая версия продукта, пригодная для реализации на объектах реальных потребителей, которая впоследствии будет обогащаться дополнительными функциями.

Состав команды на данном этапе:

- Владелец продукта;
- Архитектор;
- Разработчик;
- Инженер-проектировщик.

При необходимости создания аппаратной части готовится техническое задание на его изготовление для сторонних организаций

Программное обеспечение в большинстве случаев разрабатывается внутренней командой разработки, организация работы которой ведётся по методологии Agile.

Также производится тестирование решения в среде эксплуатации для подтверждения возможности тиражирования решения

5) Переход ПО на этап развития и поддержки

2. ПРОЦЕССЫ СОПРОВОЖДЕНИЯ И РАЗВИТИЯ

Сопровождение ПО заключается в двух основных процессах:

1) **Решение проблем, возникших в процессе эксплуатации решения заказчиком**

В случае возникновения проблем в процессе эксплуатации ПО можно выделить следующие основные этапы:

a) Попытка самостоятельно разрешить проблему на стороне потребителя. Решение поставляется с комплектом документации, включающим в себя руководства по эксплуатации, используя которое можно устранить различные виды неисправностей;

b) В случае невозможности устранить неисправность, пользователь обращается в централизованную техническую поддержку (далее ТП), занимающуюся поддержкой всех продуктов компании. ТП осуществляет первичный анализ проблемы и при необходимости эскалирует проблему в один из отделов компании (инженерная служба, отдел разработки). Процесс автоматизирован через систему управления задачами Redmine.

2) **Модернизация решения с выпуском новой версии**

Необходимость в модернизации решения может возникнуть по различным причинам, в том числе:

- Появление новых потребностей у потребителей;
- Изменение нормативной базы;
- Появление различных факторов, влияющих на возможность дальнейшей эксплуатации решения (например, уход поставщика компонентов с рынка).

Доработка решения осуществляется в рамках централизованного процесса разработки новых решений, описанного в пункте «Процесс реализации решений», за исключением этапа прототипирования, т.к. решение в данном случае уже существует.

3. ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ В ПРОГРАММНЫХ СРЕДСТВАХ

В результате реализации процесса решения проблем в программных средствах:

- Разрабатывается стратегия менеджмента проблем.
- Проблемы регистрируются по телефону, e-mail, по обращениям на сайте <https://support.rit-it.com>. Идентификация и классификация осуществляется в Redmine.
- Проблемы анализируются специалистами технической поддержки. Далее оцениваются для определения приемлемого решения. Все работы ведутся в системе управления задачами Redmine. Проводится оценка необходимого времени для решения проблемы.
- Выполняется решение проблемы. Проводится проверка\изменение программного кода, тестирования решения. Внесение изменений в продуктовый программный код при помощи платформы Git с регистрацией даты и времени изменения.
- Проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия в системе управления задачами Redmine.
- Известно текущее состояние всех зафиксированных проблем. Статистика, история и анализ выявленных проблем контролируется в системе управления задачами Redmine.

4. ПЕРСОНАЛ, УЧАСТВУЮЩИЙ В ОСНОВНЫХ ЭТАПАХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПАК

Основными участниками процессов являются:

- Отдел продуктов;
- Отдел разработки;
- Отдел технической поддержки;
- Отдел опытно-конструкторских работ.

Адреса офисов расположения сотрудников:

- 630024, г. Новосибирск, ул. Пригородная, 19

Обращения на линию технической поддержки подаются Заказчиком по следующим каналам:

Телефон: **8-800-201-40-54**

Whatsapp: **8-913-200-24-81**

Email: support@rit-it.com

понедельник– пятница

9.00 – 18.00 GMT +7 (Новосибирск)