



Программно-аппаратный комплекс LAN-4Tar

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения**

ООО «ЛАНТЕР»

2016

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ООО «ЛАНТЕР» ДЛЯ РАЗРАБОТКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ	4
ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССА ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ.....	6

Введение.

В этом документе приведены сведения по организационной структуре и функциям подразделений ООО «ЛАНТЕР» осуществляющих разработку и поддержку программного обеспечения.

В соответствии с Уставом ООО «ЛАНТЕР», одним из видов деятельности ООО «ЛАНТЕР» является разработка и поставка программного обеспечения. В структуру ООО «ЛАНТЕР» входят подразделения, обеспечивающие полный цикл производства и технического обслуживания поставляемых программных продуктов. Сотрудники подразделений оснащены организационными и инструментальными средствами разработки и технического обслуживания программных продуктов как собственной разработки, так и поставляемых другими компаниями.

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «LAN-4Тар».

Организационная структура ООО «ЛАНТЕР» для разработки и сопровождения программных продуктов.

В состав ООО «ЛАНТЕР» в части разработки входят следующие подразделения:

- Организационное обеспечение процесса разработки и технического обслуживания программных продуктов.
 - Отдел продаж. Выступает внутренним заказчиком разрабатываемых программных продуктов.
 - Сектор по работе с клиентами. Проводит анализ потребностей рынка и обосновывает необходимость разработки программных продуктов.
 - Сектор закупки. Осуществляет коммерческие операции по обеспечению потребностей подразделения разработки для создания стендов разработки.
 - Складской и логистический отдел. Обеспечивает прием, хранение и выдачу оборудования.
 - Бухгалтерия. Обеспечивает взаиморасчеты с поставщиками и получателями программных продуктов и услуг по техническому обслуживанию.
 - Диспетчерский центр. Обеспечивает прием и маршрутизацию заявок на техническое обслуживание. Выполняет назначение и контроль этапов выполнения заявок на обслуживание.
- Обеспечение инфраструктуры разработки программного обеспечения.
 - Сектор эксплуатации ИТ инфраструктуры разработки. Обеспечивает администрирование серверов сборок и хранения программных продуктов, серверов инструментальных средств разработки программных продуктов.
 - Сектор обеспечения тестовых площадок. Обеспечивает создание и поддержание в актуальном состоянии тестовых стендов (обновление оборудования и ПО тестовых сред).
- Отдел разработки программного обеспечения.
 - Сектор бизнес аналитики. Обеспечивает сбор, анализ, согласование требований заказчика. Написание технических заданий.
 - Сектор технической документации. Обеспечивает оформление технической документации процессов разработки и сопровождения программных продуктов в соответствии с стандартами написания технической документации.
 - Сектор разработки. Планирование процесса разработки. Разработка программных продуктов.
 - Сектор тестирования программных продуктов. Составляет программы тестирования разрабатываемых программных продуктов. Обеспечивает выполнение и протоколирование тестовых программ.
- Отдел технической поддержки.
 - Сектор сбора и анализа данных об инцидентах. Уточнение, детализация данных об инцидентах. Анализ лог-файлов. Воспроизведение заявленных нештатных ситуаций в тестовой среде.

ПО «LAN-4Tap»

- Сектор дистрибуции программных продуктов. Передача программных продуктов заказчику, согласование статуса для закрытия инцидента.

Описание ПРОЦЕССА ТЕХНИЧЕСКОЙ поддержки.

Оказание услуг Технической Поддержки осуществляется на основании Договора на техническое обслуживание или гарантии на поставляемый Программный Продукт. Условия Договора определяют процедуры оказания Технической Поддержки и ключевые показатели качества этой услуги. Приложение к Договору описывает правила работы с инструментальным средством регистрации Обращений в системе управления инцидентами ЛАНТЕР.

При возникновении нештатной ситуации, связанной с Программным Продуктом, Клиент, регистрирует Обращение в системе учета Обращений ЛАНТЕР. Оператор ЛАНТЕР уточняет данные об Инциденте, запрашивает дополнительные материалы (лог-файлы, образы выходных документов, возникших в результате работы ПО в момент нештатной ситуации) и заносит их в карточку Инцидента.

Информация об Инциденте передается в отдел Технической Поддержки – по электронной почте support.POS@lanit.ru или телефону +7 (495) 967-66-50. Сектор сбора и анализа данных Инцидентов анализирует данные Инцидента. Производится поиск аналогичных инцидентов в Базе Данных. В случае нахождения аналогичного Инцидента в БД производится действия, для устранения причины Инцидента (передается актуальная версия ПО, проводятся консультации по настройке ПО, изменению порядка использования ПО).

При отсутствии в БД инцидентов информации об аналогичных инцидентах, информация об Инциденте передается в Сектор тестирования. Специалисты Сектора тестирования производят настройку стенда для воспроизведения Инцидента в лабораторных условиях.

Информация об Инциденте передается в Сектор разработки ПО. В ПО вносятся изменения для устранения дефекта, приведшего к возникновению Инцидента. Доработанное ПО передается в Сектор тестирования для проверки на устранение дефекта. Сектор технической документации вносит изменения в документацию на ПО.

Сектор дистрибуции программных продуктов публикует информацию о выпуске исправленного ПО.

По истечении отчетного периода Сектор технической поддержки направляет в адрес Заказчика отчет об исполнении Договора технической поддержки.

По истечении отчетного периода Бухгалтерия выставляет Заказчику счет на оплату услуг по Договору технической поддержки.