

Регламент

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла «Программного обеспечения RST-WEB-CONNECT» в том числе информация об устранении неисправностей, совершенствовании и персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Листов 13

Инв.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв.№ дубл.	Подп. и дата

АННОТАЦИЯ

Данный документ определяет поддержание и управление жизненным циклом программы «Программное обеспечение RST-WEB-CONNECT» (далее «программа»), созданной ООО «РСТ-Инвент» (Россия, г. Санкт-Петербург), официальный сайт www.rst-invent.ru.

Данный регламент составлен на основании требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 и Методических рекомендаций по подготовке заявок на включение программного обеспечения в Единый реестр.

Регламент описывает процедуры разработки, приобретения и поставки программы, применения программы по назначению, сопровождения и прекращения применения программы как в ООО «РСТ-Инвент», так и внешними пользователями.

Регламент не противоречит требованиям законов Российской Федерации и других руководящих документов в области информационных технологий.

СОДЕРЖАНИЕ

АННОТАЦИЯ	2
СОДЕРЖАНИЕ	3
1 ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММЫ	4
1.1 ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ РАЗРАБОТЧИКА	4
1.2 ЗАКАЗЧИК	4
1.3 ИСПОЛНИТЕЛИ	4
2 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ	5
2.1 ПЕРЕЧЕНЬ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	5
2.2 ПРОЦЕСС МЕНЕДЖМЕНТА ПРОЕКТА	5
2.2.1 ПРОЦЕСС ПЛАНИРОВАНИЯ	5
2.2.2 ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ И ОЦЕНКИ	7
2.3 ТЕХНИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ	7
2.3.1 ПРОЦЕСС ОПРЕДЕЛЕНИЯ И АНАЛИЗА СИСТЕМНЫХ ТРЕБОВАНИЙ	7
2.3.2 ПРОЦЕСС РЕАЛИЗАЦИИ	8
2.3.3 ПРОЦЕСС КВАЛИФИКАЦИОННОГО ТЕСТИРОВАНИЯ	8
2.3.4 ПРОЦЕСС ПРИЕМКИ	9
2.3.5 ПРОЦЕСС ИНСТАЛЛЯЦИИ	9
2.4 СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ	12
2.4.1 ПРОЦЕСС ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММЫ	12
2.5 ПРОЦЕССЫ ПРИОБРЕТЕНИЯ	13
2.5.1 ПРОЦЕСС ЗАКЛЮЧЕНИЯ КОНТРАКТА	13
2.5.2 ПРОЦЕСС ПОСТАВКИ	13

1 ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ ПРОГРАММЫ

1.1 Требования к персоналу разработчика

Разработка программы, ее сопровождение и модернизация, а также устранение неисправностей осуществляется персоналом департамента инженерного обеспечения ООО «РСТ-Инвент».

Персонал, привлекаемый к выполнению указанных операций, должен иметь квалификацию «инженер-программист» с навыками программирования в трансляторе языка C#.

Для разработки и модернизации программы привлекается 1 сотрудник.

Для сопровождения программы количество привлекаемых сотрудников зависит от числа одновременно поступивших заявок пользователей (приобретающих сторон), привлекается не менее 1 сотрудника.

1.2 Заказчик

Заказчиком программы является руководство ООО «РСТ-Инвент».

Заказчик определяет (в соответствии с настоящим регламентом):

- 1) процессы жизненного цикла программы;
- 2) ответственных за разработку программы и разработчиков;
- 3) организацию обеспечения проекта;
- 4) требования к программе;
- 5) требования к отчетности по проекту;
- 6) промежуточные и конечный контрольные сроки, в соответствии с которыми будет осуществляться руководство выполнением проекта;
- 7) порядок приемки программы;
- 8) место и порядок хранения готовой программы и ответственных за ее сохранность в откомпилированном виде и исходного кода.

1.3 Исполнители

Ответственным за разработку программы и руководителем проекта является главный инженер-программист департамента инженерного обеспечения ООО «РСТ-Инвент».

Руководитель проекта назначает исполнителя, осуществляющего разработку программы, из числа инженеров-программистов указанного департамента.

Адрес, по которому происходит разработка программы: 195220 Россия, Санкт-Петербург, проспект Непокоренных дом 49 офис 701.

2 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

2.1 Перечень процессов жизненного цикла

Жизненный цикл программы включает следующие процессы:

- 1) Процесс менеджмента проекта.
- 2) Технические процессы.
- 3) Специальные процессы.
- 4) Процесс приобретения.

Процесс менеджмента включает:

- Процесс планирования;
- Процесс управления и оценки.

Технические процессы:

- Процесс определения и анализа системных требований;
- Процесс реализации;
- Процесс квалификационного тестирования;
- Процесс приемки;
- Процесс инсталляции;
- Процесс поддержки функционирования;
- Процесс сопровождения;
- Процесс изъятия из обращения.

Специальные процессы:

- Процесс поддержки программы.

Процессы приобретения:

- Процесс заключения контракта;
- Процесс поставки.

2.2 Процесс менеджмента проекта

2.2.1 Процесс планирования

Цель процесса планирования проекта состоит в составлении и доведении до участников проекта эффективного и выполнимого плана.

Процесс планирования включает:

- 1) определение организационной структуры проекта, полномочий и ответственности каждого подразделения и исполнителя организации разработчика;
- 2) определение инженерной среды для разработки, применения и сопровождения, включая используемое оборудование и транслятор

языка программирования, применяемые стандарты, условия тестирования, имеемые наработки;

- 3) определение структуры распределения работ в рамках процессов жизненного цикла с учетом бюджета, состава исполнителей, материальных ресурсов, размеров программных средств и календарных планов, связанных с этими задачами;
- 4) определение свойств и характеристик качества программы;
- 5) менеджмент безопасности, включающий защиту от компьютерных вирусов, защиту от несанкционированного распространения сведений о разрабатываемой программе, защиту от несанкционированного распространения программы, использование разрешенных в РФ средств и сред разработки;
- 6) обеспечение гарантии качества, как для внутреннего управления проектом, так и для потенциальных заказчиков (пользователей программы);
- 7) верификацию и валидацию (согласно ГОСТ Р ИСО 12207), для подтверждения того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены. Верификация и валидация до заключения контракта на поставку программы осуществляется внутри организации разработчика. После поставки верификация выполняется совместно с принимающей стороной.
- 8) менеджмент рисков, то есть менеджмент областей проекта, которые связаны с потенциальными техническими, финансовыми и плановыми рисками;
- 9) политика по защите, то есть правила ознакомления и доступа к информации на каждом уровне осуществления проекта по созданию и сопровождению программы;
- 10) официальное принятие, требуемое регулирующими положениями, положениями о сертификации, правах собственности, монопольном применении, гарантиях, лицензиях и т. п.;
- 11) средства для формирования графиков работ, проведения надзора и составления отчетов;
- 12) обучение персонала.

2.2.2 Процесс управления и оценки

Цель процесса управления и оценки заключается в определении состояния проекта и гарантии того, что проект выполняется в соответствии с планами и графиками работ в пределах бюджета и удовлетворяет техническим параметрам.

Процесс управления и оценки включает:

- 1) Мониторинг полного выполнения проекта, обеспечивая как предоставление внутренних отчетов о продвижении проекта, так и предоставление отчетов приобретающей стороне при заказе программы, как определено в контракте. анализ и принятие решений по проблемам, обнаруженным при выполнении проекта. Проблемы и их решения должны документироваться.
- 2) Представление внутренних отчетов в установленные сроки о развитии проекта, показ соблюдения планов и решения в случае остановки в развитии проекта.
- 3) Оценка проекта на определение выполнения установленных к программе требований и достижения целей и завершения выполнения планов.

2.3 Технические процессы

2.3.1 Процесс определения и анализа системных требований

Цель процесса анализа системных требований состоит в преобразовании требований заказчика в совокупность необходимых системных технических требований, которыми будут руководствоваться исполнители в проекте.

Процесс определения и анализа системных требований включает:

- 1) Анализ особенностей планируемого применения разрабатываемой программы для задания системных требований. Спецификация системных требований должна описывать: функции и возможности системы; требования деловой сферы, организационные и пользовательские требования; требования по безопасности, защищенности, эргономике, интерфейсам, рабочим операциям и сопровождению; проектные ограничения и квалификационные требования. Спецификация системных требований должна быть документирована в задании на разработку программы.

- 2) Оценивание требований руководителем проекта и исполнителями на осуществимость создания, функционирования и сопровождения, тестируемость и потребности в программе.

2.3.2 Процесс реализации

Цель процесса реализации заключается в создании элементов (программного кода, программных модулей, откомпилированного программного обеспечения) для получения на выходе заданной готовой программы.

В ходе процесса реализации выполняется:

- 1) Определение стратегии реализации заданных требований.
- 2) Определение ограничений по технологии реализации проекта.
- 3) Определение архитектуры программы: состава и назначения составных частей, внутренних и внешних интерфейсов, взаимодействия составных частей и интерфейсов, порядка сборки программы в готовый программный продукт.
- 4) Изготовление частей программы (программного кода, готовых программных модулей).
- 5) Сборка и компиляция для получения готовой программы.
- 6) Определение порядка и места хранения готовой программы.

2.3.3 Процесс квалификационного тестирования

Цель процесса квалификационного тестирования заключается в подтверждении того, что готовая программа удовлетворяет установленным требованиям.

В ходе процесса квалификационного тестирования выполняется:

- 1) Определяются критерии для готовой программы с целью демонстрации соответствия с предъявляемыми требованиями.
- 2) Установка (инсталляция) готовой программы на аппаратные средства, на которых должна работать программа
- 3) Готовая программа верифицируется с использованием определенных критериев.
- 4) Записываются результаты тестирования.
- 5) Разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования программы при проведении изменений.
- 6) Документальное оформление результатов тестирования.

2.3.4 Процесс приемки

Цель процесса приемки программы заключается в проверке заказчиком выполнения установленных к программе требований.

В ходе процесса приемки выполняется:

- 1) Ознакомление с результатами квалификационного тестирования.
- 2) Определение проверяемых характеристик, параметров, интерфейсов.
- 3) Определение состава принимающего персонала.
- 4) Определение аппаратных средств для инсталляции программы. Ранее на эти программные средства не должны устанавливаться ни проверяемая, ни аналогичные другие программы.
- 5) Установка программы на аппаратные средства, действия выполняются в соответствии с документацией на программу.
- 6) Проверка работы программы по назначению со снятием заданных характеристик.
- 7) Определение соответствия полученных характеристик заданным.
- 8) Принятие решения о приемке программы или выполнении ее доработки.
- 9) Оформление приемки программы.
- 10) Определение порядка и места хранения готовой программы и программной документации.

2.3.5 Процесс инсталляции

Цель процесса инсталляции программы заключается в ее установке в целевую среду применения у пользователя.

В ходе процесса инсталляции выполняется:

- 1) Разработка плана (порядка) инсталляции программы на аппаратные средства пользователя.
- 2) Разработка совместно с пользователем критериев для демонстрации и проверки соответствия с требованиями пользователя к программе.
- 3) Программа инсталлируется на аппаратные средства пользователя.
- 4) Обеспечение готовности программы для использования в среде ее применения.

2.3.6 Процесс поддержки функционирования

Цель процесса поддержки функционирования программы заключается в обеспечении правильной и безотказной работы программы у пользователя в соответствии с заданными характеристиками и условиями контракта на поставку.

В ходе процесса поддержки функционирования выполняется:

- 1) идентификация и отслеживание потребности в обслуживании программы у пользователя.
- 2) Оценка удовлетворения пользователя как предоставляемыми услугами поддержки, так и самой программой.
- 3) Обеспечение поддержки функционирования путем обработки запросов и заявок пользователя и решения проблем, возникающих при функционировании.
- 4) Удовлетворение потребности в поддержке пользователя путем предоставления соответствующих услуг.

2.3.7 Процесс сопровождения

Сопровождение программы осуществляется в соответствии с контрактом на поставку и сопровождение программы.

Цель процесса сопровождения программы заключается в обеспечении эффективной по затратам поддержки поставляемой программы.

В ходе процесса сопровождения программы выполняется:

- 1) Анализ проблем и/или заявок пользователя на исправление ошибок или модификацию.
- 2) Определение типа воздействия (например, корректирующее, улучшающее, превентивное или адаптирующее к новой окружающей среде).
- 3) Определение границы применения (масштабы модификации, привлекаемые финансовые средства, время на модификацию).
- 4) Определение критичности (воздействие на эксплуатационные параметры, безопасность или защищенность).
- 5) Разработка вариантов исправления и/или модификации программы.
- 6) Согласование с пользователем варианта и порядка выполнения работ по сопровождению.

- 7) Определение, какая документация, программные модули и какая из версий нуждаются в модификации. Эти действия должны быть документированы.
- 8) Определение перечня работ по модификации и исполнителей.
- 9) Выполнение работ по модификации и тестированию доработанной программы.
- 10) Согласование с пользователем порядка деинсталляции старой версии и инсталляции новой версии программы и порядка ее приемки.
- 11) Установка на аппаратные средства пользователя новой версии программы и сдача ее пользователю.
- 12) Документальное оформление передачи пользователю модифицированной программы и измененной документации на нее.

2.3.8 Процесс с изъятия из обращения

Изъятие программы из обращения производится в следующих случаях:

- 1) По заявке пользователя.
- 2) При прекращении функционирования аппаратных средств, для которых предназначена программа.
- 3) При создании новой версии или другой, более совершенной программы, выполняющей функции изымаемой из обращения программы.
- 4) При прекращении функционирования программы вследствие неустранимых причин (например, из-за неправильного обращения с программой персоналом пользователя, приведшего к изменениям или утере программы, выход из строя аппаратных средств, на которых устанавливалась программа и т. п.).

Целью процесса изъятия программы является удаление (деинсталляция) программы с аппаратных средств для очистки их памяти от неиспользуемого программного обеспечения.

В ходе процесса изъятия программы выполняется:

- 1) Согласование с пользователем места, порядка, сроков и исполнителей изъятия программы.
- 2) Оценка возможности изъятия программы путем деинсталляции установленным для программы способом.

- 3) Определение порядка и способа изъятия программы при невозможности ее деинсталляции установленным способом.
- 4) Выполнение деинсталляции программы или удаления ее из памяти аппаратных средств пользователя.
- 5) Документальное оформление изъятия программы у пользователя.
- 6) Определение необходимости, порядка и места дальнейшего хранения и использования программы у изготовителя.

2.4 Специальные процессы

2.4.1 Процесс поддержки программы

Поддержка программы выполняется по заявкам пользователей.

Целью процесса поддержки программы является обеспечение обучения, документирование и другие услуги поддержки, обеспечивающие эффективное использование программы у пользователя.

В ходе процесса поддержки программы выполняется:

- 1) Получение заявки от пользователя на поддержку программы. Заявки регистрируются и хранятся в соответствии с порядком документооборота у изготовителя программы.
- 2) Определение перечня и необходимого объема работ по поддержке программы.
- 3) Определение исполнителей работ по поддержке программы.
- 4) Согласование с пользователем порядка и времени выполнения работ по поддержке программы.
- 5) Оформление договора между изготовителем и пользователем на поддержку программы.
- 6) Выполнение работ (консультации, обучение персонала, переустановка программы) и приемка работ пользователем.
- 7) Оформление выполнения заявки на поддержку программы.

Коммуникация с изготовителем программы для ее поддержки у пользователя осуществляется:

По телефону: (812) 318-17-17;

По фактическому адресу: 195220 Россия, Санкт-Петербург, проспект Непокоренных дом 49 офис 701;

По электронной почте: info@rst-invent.ru.

Время обращения с 10.00 до 18.00 в будние дни.

Персонал для поддержки и сопровождения программы выделяется отдельным решением руководства ООО «РСТ-Инвент» из числа инженеров-программистов департамента проектов и поставок в количестве не менее 1 сотрудника.

2.5 Процессы приобретения

Процессы приобретения осуществляются приобретающей стороной. Порядок приобретения программы определяется законодательством Российской Федерации, ГОСТ Р ИСО 12207 и контрактом на поставку программы.

2.5.1 Процесс заключения контракта

Заключение контракта на поставку программы производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5.2 Процесс поставки

Целью процесса поставки является установка программы на аппаратные средства пользователя и сдача ее пользователю.

В ходе процесса поставки исполнителем выполняется:

- 1) Рассмотрение и анализ требований, изложенных в контракте на поставку программы.
- 2) Принятие решения о необходимости доработки программы и/или программной документации в соответствии с требованиями контракта.
- 3) Определение исполнителей контракта.
- 4) Планирование выполнения контракта.
- 5) Доработка (при необходимости) программы и/или программной документации.
- 6) Согласование с принимающей стороной порядка и сроков поставки и сдачи программы.
- 7) Выполнение работ в соответствии с процессом инсталляции.
- 8) Выполнение работ в соответствии с процессом приемки у получающей стороны.
- 9) Оформление документов по выполненному контракту на поставку программы.