Luxms BI

Совершенствование программного обеспечения

ООО «ЯСП», г. Санкт-Петербург, 2022 г.

Luxms BI

Совершенствование программного обеспечения

ООО «ЯСП», г. Санкт-Петербург, 2022 г.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Контактная информация службы поддержки:  E-mail: | +7 812 974 74 03  support@luxmsbi.com |

|  |
| --- |
| Утвердил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дорофеев Д.В. |
|  |
| ISO 9001-2015: пп. 0.3.1, 0.3.2, 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1.2, 5.2, 5.3, 6.3, 7, 8 |
| Этот документ является собственностью Компании и носит конфиденциальный характер. Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимся сотрудниками Компании, без предварительного согласования с Руководством Компании. |

Оглавление

1. Цель разработки и область применения 4

2. Список сокращений и понятий 4

3. Описание деятельности 5

3.1. Подготовка проекта 5

3.2. Оценка системы (при необходимости) 5

3.3. Планирование проекта 6

3.4. Совершенствование и сопровождение 6

3.5. Действия по решению проблемы 7

3.6. Действия по совершенствованию ПО 7

4. Информация о персонале 9

5. Описание обязанностей 10

# Цель разработки и область применения

Настоящая Процедура описывает процесс совершенствования программного продукта Luxms BI.

# Список сокращений и понятий

В настоящем документе используются сокращения, приведенные в таблице (Табл. 1).

1. Список сокращений

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение** | **Значение** |
| Компания | ООО «ЯСП» |
| ПО | Программное обеспечение |
| ПП | Программный продукт |
| РП | Руководитель проекта |

# Описание деятельности

Совершенствование и сопровождение ПП Luxms BI осуществляется для предоставления Заказчику поддержки для выполнения действий по устранению ошибок и внесению изменений с целью улучшения ПП.

Изменения (модификации системы) могут возникнуть в результате изменений в законодательстве, в бизнес-процессах, в требованиях потребителя/конечного пользователя, в операционной среде (например, модернизация программно-аппаратного обеспечения) и др.

Возможное изменение оформляется как требование на изменение проекта (Change Request) по установленной в Компании форме.

Процесс совершенствования и сопровождения ПП Luxms BI включает следующие этапы:

* Подготовка проекта;
* Оценка системы (при необходимости);
* Планирование проекта;
* Совершенствование и сопровождение.

## Подготовка проекта

В начале проекта Заказчик и Компания приходят к соглашению относительно целей проекта совершенствования и сопровождения и фиксируют их в форме контракта. В нем указывается перечень систем, подлежащих совершенствованию и сопровождению, перечень результатов проекта, критерии приемки, стандарты проекта и т.п.

Выполняется начальное планирование проекта и распределение ресурсов для следующего этапа.

## Оценка системы (при необходимости)

Оценка системы производится на основе следующих материалов:

* Документация по технической поддержке;
* Пользовательская документация;
* Исходные тексты в окончательной редакции;
* Функциональная структура системы и ее модули;
* Описание модели базы данных;
* Описание процессов ввода/вывода;
* Топология сети;
* Описание системных интерфейсов;
* Операционная среда (аппаратная платформа, операционная система).

Если какая-либо существенная информация отсутствует, она должна быть восстановлена в соответствии с требованиями Заказчика.

## Планирование проекта

Планирование проекта включает:

* Определение рамок проекта;
* Определение процесса обработки требований на изменение проекта и/или проблем, в том числе процедуры инициации, регистрации, анализа, решения, утверждения;
* Установление рабочей среды и доступа к системе, включая доступ к системе разработки и системе тестирования;
* Планирование тестов;
* Определение структуры проекта;
* Установление состава участников проекта, их ролей и обязанностей;
* Определение коммуникационных процедур, форм отчетности, документирования проекта, реакции на текущие проблемы, мониторинга системы и других процедур проекта.

## Совершенствование и сопровождение

Процесс совершенствования и сопровождения строится на основе требований на изменение проекта и/или проблем, инициируемых Заказчиком и/или Компанией, и завершающихся после того, как осуществлено изменение или найдено решение проблемы.

В процессе совершенствования и сопровождения:

* Ведутся журналы и отчеты о требованиях на изменение проекта и/или проблемах по установленной в Компании форме;
* Каждая проблема изучается, анализируется ее серьезность и определяется ее источник:
* Изъян в документации;
* Изъян в ПО (не отвечает спецификации);
* Изъян в аппаратуре или стороннем ПО;
* Ошибка пользователя;
* Каждое требование на изменение проекта изучается и анализируется;
* Принимается решение о необходимых действиях по требованию на изменение проекта или проблеме;
* Готовится план действий, который утверждается у Заказчика.

## Действия по решению проблемы

По решению проблемы с ПО Luxms BIосуществляются следующие действия:

* Определяется объем работы по исправлению дефекта;
* Оцениваются затраты на выполнение работы;
* Оценивается влияние внесения исправления на другие части системы и описывается соответствующая дополнительная работа, включая тестирование;
* Заполняется форма отчета о проблеме по установленному в Компании образцу (или соответствующая форма Заказчика) и, в случае необходимости, производится согласование ее с Заказчиком;
* Обеспечивается выполнение всей работы по исправлению;
* Производятся соответствующие изменения в документации, если необходимо;
* Выполняется тестирование в соответствии с планом;
* Выполненная работа утверждается у Заказчика.

## Действия по совершенствованию ПО

В целях совершенствования ПО Luxms BI осуществляются следующие действия:

* Определяется объем изменений, включая исходное изменение и его влияние на другие части системы;
* Оцениваются затраты на выполнение работы по внесению изменений;
* Заполняется форма отчета о требовании на изменение проекта по установленному в Компании образцу (или соответствующая форма Заказчика) и, в случае необходимости, согласовывается с Заказчиком;
* Готовится подробная спецификация вносимых изменений;
* Выполняются изменения исходных текстов программ согласно спецификации;
* Производятся соответствующие изменения в проектной документации, включая требования к системе и спецификации уровня проектирования, если необходимо;
* Выполняется тестирование в соответствии с планом;
* Выполненная работа утверждается у Заказчика.

Проведение модернизации ПО Luxms BI осуществляется в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых системой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий системы, полученных в результате модификации, с последующим предоставлением Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО Luxms BI, полученных в результате модификации.

В рамках модернизации ПО Luxms BI оказываются следующие услуги:

* Прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений;
* Согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
* Выявление ошибок в функционировании системы;
* Модификация системы по заявкам Заказчика;
* Исправление ошибок, выявленных в функционировании системы;
* Предоставление Заказчику новых версий системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок (согласно заключенному контракту/договору);
* Предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок (согласно заключенному контракту/договору).

# Информация о персонале

Для выполнения работ по совершенствованию и сопровождению ПО Luxms BI требуется квалифицированный персонал по направлениям:

* техническая поддержка;
* развитие продукта и маркетинг.

В составе следующих должностей:

* Руководитель направления;
* Старший разработчик;
* Разработчик;
* Младший разработчик;
* Консультант.

Все сотрудники должны работать в соответствии со стандартным графиком работы не более 8 часов согласно Трудовому Договору, заключенному с Компанией.

ПО Luxms BI реализуется на персональных компьютерах, поэтому требования к организации труда и режима отдыха при работе с ней должны устанавливаться, исходя из требований к организации труда и режима отдыха при работе с этим типом средств вычислительной техники. Продолжительность непрерывной работы персонала с разрабатываемой системой и персональными компьютерами без регламентированного перерыва не должна превышать 2 часа.

Для обеспечения максимальной работоспособности и сохранения здоровья сотрудников на протяжении рабочей смены должны устанавливаться регламентированные перерывы: через 2 часа после начала рабочей смены и через 1.5 – 2.0 часа после обеденного перерыва продолжительностью 15 минут каждый или продолжительностью 10 минут через каждый час работы.

Деятельность персонала должна регулироваться должностными инструкциями Компании.

# Описание обязанностей

РП и ответственные исполнители отвечают за правильность выполнения действий в соответствии с данной Процедурой.

Директоры соответствующих Департаментов отвечают за координацию действий в соответствии с данной Процедурой.

Директоры соответствующих Департаментов отвечают за поддержание в актуальном состоянии данной Процедуры и определяет период ее действия.

ООО «ЯСП»

ОГРН 1037825040263 ИНН/КПП 7811137866/784001001

Россия, г. Санкт-Петербург, ул. Константина Заслонова, д. 7, лит. А, оф. 236

Телефон: +7 812 974 74 03