

**Совершенствование программного
обеспечения**

Гражданский фактор

Оглавление

1. Цель разработки и область применения	3
2. Список сокращений и понятий	3
3. Описание деятельности	4
3.1. Подготовка проекта	4
3.2. Оценка системы (при необходимости).....	4
3.3. Планирование проекта	5
3.4. Совершенствование и сопровождение	5
3.5. Действия по решению проблемы	6
3.6. Действия по совершенствованию ПО	6
4. Информация о персонале	8
5. Описание обязанностей	9

1 Цель разработки и область применения

Настоящая Процедура описывает процесс совершенствования программного обеспечения **Гражданский фактор**.

2 Список сокращений и понятий

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

Табл. 1. Список сокращений

Сокращение	Значение
ГФ	Гражданский фактор
Компания	ООО «Клин Дейта»
ПО	Программное обеспечение
ПП	Программный продукт
РП	Руководитель проекта

3 Описание деятельности

Совершенствование и сопровождение ПП **ГФ** 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 **ГФ** включает следующие этапы:

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

3.1 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.

3.2 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 модели данных заказчика;
- 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.

3.3 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.

3.4 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;
 - 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.

3.5 Действия по решению проблемы

По решению проблемы с ПО **ГФ** осуществляются 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.

3.6 Действия по совершенствованию ПО

В целях совершенствования ПО **ГФ** 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 **ГФ** 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 **ГФ**, полученных в результате модификации.

В рамках модернизации ПО **ГФ** 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).

4 Информация о персонале

Для выполнения работ по совершенствованию и сопровождению ПО **ГФ** требуется квалифицированный персонал:

- Технические специалисты;
- Разработчики программного обеспечения.

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

ПО **ГФ** 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.

5 Описание обязанностей

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

Технический директор отвечает за координацию действий технических специалистов и разработчиков программного обеспечения.

Генеральный директор и технический директор отвечают за поддержание в актуальном состоянии описанной Процедуры и определяет период ее действия.