

ООО «Паллада»

**«Модуль организации проведения поисково-спасательных
операций (работ) главного координационного центра поиска и
спасания»**

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла ПО

Москва
2023

Оглавление

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла	3
Процессы поддержания ПО	4
Требования к аппаратному и программному обеспечению	5
Требования к персоналу	5
Обновление программы.....	5
Устранение неисправностей	6

Жизненный цикл

Процессы реализации ПО на всех этапах жизненного цикла

Процессы этапа проектирования

Данные процессы выполняются менеджерами продукта и направлены на создание концепции приложения, интерфейс которого позволит решить задачи пользователей продукта.

- процесс анализа ниши продукта и целевой аудитории;
- процесс формирования пользовательских сценариев;
- процесс выработки требований к ПО на основе опросов пользователей, изучения аналогичных продуктов конкурентов;
- процесс оценки полезности планируемых функциональных возможностей, стоимости их разработки, влияния на архитектуру ПО, возможных рисков, необходимости локализации;
- процесс составления плана функциональных возможностей, на которые будет направлена реализация в рамках текущего цикла разработки;
- процесс оформления технического задания.

Процессы этапа кодирования

Данные процессы выполняются разработчиками программного обеспечения, разработчиками документации и переводчиками.

- процесс реализации функциональных возможностей, описанных в техническом задании, в виде программного кода с учетом всех особенностей, выявленных на этапе проектирования;
- процесс разработки пользовательской документации, подробно и понятно описывающей эксплуатацию ПО, его настройку, устранение типичных неисправностей и частые вопросы, возникающие у пользователей в процессе эксплуатации;
- процесс локализации интерфейса программного обеспечения и пользовательской документации.

Процессы этапа тестирования

Данные процессы выполняются инженерами тестирования в ручном и автоматическом режиме. Процессы этапа тестирования подразумевают устранение неисправностей, выявленных в течение каждого процесса.

- процесс тестирования функций, выявляющий способность ПО решать задачи, необходимые пользователям;
- процесс тестирования производительности, определяющий скорость и стабильность работы ПО под нагрузкой, его надежность и масштабируемость;
- процесс тестирования безопасности, выявляющий устойчивость к хакерским атакам и безопасное хранение данных пользователей;
- процесс тестирования локализации, проверяющий корректность перевода интерфейса на другие языки и перечня функциональных возможностей для различных стран;
- процесс тестирования совместимости с операционной системой;
- процесс юзабилити-тестирования, направленный на проверку удобства использования ПО.

Процессы этапа эксплуатации

- процесс установки ПО;
- процесс первичной настройки ПО;
- процесс эксплуатации ПО;
- процессы поддержания ПО.

Процессы поддержания ПО

Сопровождение «Модуль организации проведения поисково-спасательных операций (работ) главного координационного центра поиска и спасания» на всех этапах его жизненного цикла включает:

- помощь при установке и первичной настройке;
- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- плановую и внеплановую модернизацию ПО.

Описанные ниже мероприятия обеспечивают отсутствие критических сбоев и корректное функционирование ПО, его модернизацию и адаптацию к потребностям пользователя. Взаимодействие сотрудников поддержки с пользователями и другие формы обратной связи формируют пул запросов на модификацию программного обеспечения в следующем цикле разработки.

Требования к аппаратному и программному обеспечению

Для установки «Модуль организации проведения поисково-спасательных операций (работ) главного координационного центра поиска и спасания» потребуется PC-совместимый персональный компьютер с операционной системой Astra Linux Special Edition релиз Смоленск 1.4\ Alt Linux 9.1\RedOS 7.3 и выше.

Требования к персоналу

Для эксплуатации программы не требуется специальных знаний. Достаточно работать с компьютером на уровне пользователя.

Чтобы обеспечивать поддержку «Модуль организации проведения поисково-спасательных операций (работ) главного координационного центра поиска и спасания», необходим специалист, обладающий умениями и навыками:

- эксплуатации операционных систем Linux;
- владения инструментами разработки и отладки программного обеспечения для Linux;
- поиска решения проблем в Справке приложения;
- общения со службой поддержки «Модуль организации проведения поисково-спасательных операций (работ) главного координационного центра поиска и спасания».

Обновление программы

Модернизация программы на стороне сервиса

Приложение участвует в непрерывном процессе модернизации. Предпосылками к модернизации служат:

- устранение неисправностей, полученных в ходе эксплуатации;
- улучшение существующих функциональных возможностей приложения;
- дополнение перечня функциональных возможностей новыми функциональными возможностями, необходимость которых определяется в ходе этапа проектирования.

Получение пользователем модернизированной версии программы

Приложение следует регулярно обновлять, чтобы всегда пользоваться последней, усовершенствованной версией.

Обновление версии приложения осуществляется путем получения\скачивания нового дистрибутива и установке его согласно инструкции по установке.

Устранение неисправностей

Устранение проблем на стороне сервиса

Неисправности, возникающие в приложении и выявляющиеся на этапе эксплуатации, устраняются в регулярном режиме по следующему алгоритму:

1. Детектирование неисправности путем получения сообщения о неисправности в обращениях от пользователей, а также путем тестирования.
2. Воспроизведение неисправности инженерами тестирования в различных программных и аппаратных окружениях.
3. Устранение неисправности на уровне кода.
4. Тестирование неисправности в автоматическом или ручном режиме.
5. Модернизация приложения и публикация новой версии приложения в открытый доступ.

Устранение проблем на стороне пользователя

Некоторые проблемы, возникающие в приложении, появляются по причине некорректных настроек приложения. Такие проблемы пользователь может решить самостоятельно по инструкциям, представленным ниже.

Проблемы отсутствия связи

1. Если вы используете мобильный интернет, убедитесь в том, что не использован лимит трафика. Для работы с приложением лучше всего использовать безлимитный тариф.
 2. Отключите режим энергосбережения рабочей станции для экономии энергии.
 3. Приложение использует в среднем 2 ГБ оперативной памяти. Убедитесь, что памяти хватает.
 4. Проверьте настройки антивируса и фаервола Рабочей станции.
- Если рекомендации не помогли, обратитесь в службу поддержки.

Техническая поддержка пользователей и специалистов по обслуживанию подразумевает консультации по следующим вопросам:

- установка;
- пользовательские настройки;
- использование программного «Модуль организации проведения поисково-спасательных операций (работ) главного координационного центра поиска и спасания»;
- поддержание жизненного цикла;
- устранение ошибок в работе;
- обновление и модернизация;
- устранение последствий некорректного обновления;
- прочие вопросы, прямо или косвенно связанные с работой приложения.