

УТВЕРЖДЕН

RU.1107746574308.069-01 98 01-ЛУ

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«Платформа разработки программного обеспечения БЗ»**

Описание жизненного цикла

RU.1107746574308.069-01 98 01

Листов 28

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

2023

АННОТАЦИЯ

Документ содержит описание жизненного цикла (далее – ЖЦ) программного обеспечения «Платформа разработки программного обеспечения БЗ» RU.1107746574308.069-01 (далее – Платформа) и содержит сведения о процессах разработки и устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, сведения о совершенствовании программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения его разработки, совершенствования и поддержки.

Документ разработан с учетом требований следующих нормативных документов:

- ГОСТ Р 57098-2016 «Системная и программная инженерия. Управление жизненным циклом. Руководство для описания процесса»;
- ГОСТ Р 57193-2016 «Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла систем»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств»;
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств»;
- ГОСТ 19.105-78 «Единая система программной документации. Общие требования к программным документам»;
- ГОСТ 34.601-90 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания».

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения	4
1.1. Наименование программы.....	4
1.2. Назначение программы.....	4
1.3. Особенности применения.....	4
2. Жизненный цикл	5
2.1. Стадии и процессы жизненного цикла.....	5
2.2. Стадия «Разработка»	8
2.2.1. Общие сведения	8
2.2.2. Процессы разработки	10
2.2.3. Методы и средства.....	14
2.2.4. Персонал	16
2.3. Стадия «Производство».....	17
2.4. Стадия «Поддержка» (сопровождение)	18
2.4.1. Общие сведения	18
2.4.2. Процессы поддержки	19
2.4.3. Процесс менеджмента документации.....	19
2.4.4. Процесс менеджмента конфигурации	20
2.4.5. Процесс верификации	22
2.4.6. Процесс устранения неисправностей	22
2.4.7. Процесс совершенствования	24
2.4.8. Техническая поддержка пользователей.....	26
2.4.9. Методы и средства.....	26
2.4.10. Персонал	27

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Наименование программы

Полное наименование программы: Платформа разработки программного обеспечения БЗ RU.1107746574308.069-01.

Сокращенное наименование программы: Платформа БЗ. В рамках настоящего документа употребляется также термин «Платформа».

Обозначение программы: RU.1107746574308.069-01.

Платформа разработки программного обеспечения БЗ RU.1107746574308.069-01 – это российское программное обеспечение, организация-разработчик: Общество с ограниченной ответственностью «Большая Тройка» (ООО «Большая Тройка»).

Сайт организации-разработчика: <https://big3.ru>.

Организация-правообладатель: Общество с ограниченной ответственностью «Большая Тройка» (ООО «Большая Тройка»).

1.2. Назначение программы

Платформа представляет собой облачную платформу для создания и развития интернет-проектов, которая позволяет конструировать информационные системы и их мобильные версии.

1.3. Особенности применения

Платформа включает в себя:

- серверную часть;
- веб-приложение.

Серверная часть функционирует под управлением ОС Debian GNU/Linux, в том числе Astra Linux, и может разворачиваться на стороне организации-пользователя.

Веб-приложение обеспечивает взаимодействие с пользователем по технологии «тонкий клиент» с применением распространенных веб-браузеров (Mozilla Firefox, Microsoft Edge, Google Chrome, Safari, «Яндекс.Браузер»).

2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ

2.1. Стадии и процессы жизненного цикла

Согласно ГОСТ Р 57193-2016 «Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла систем» стадия – это период в пределах жизненного цикла программного обеспечения, который относится к состоянию его описания или реализации. При этом стадии относятся к основному развитию и достижению контрольных точек в течение жизненного цикла программного обеспечения.

Согласно ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств» процесс жизни любой системы или программного продукта может быть описан посредством модели жизненного цикла, состоящей из стадий. При этом процесс – это совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы и выходы.

С учетом ГОСТ Р 57193-2016 «Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла систем» полный жизненный цикл Платформы включает следующие стадии жизненного цикла программного обеспечения:

- замысел;
- разработка;
- приобретение и поставка;
- производство;
- эксплуатация;
- поддержка;
- снятие с эксплуатации (списание).

Каждая стадия жизненного цикла Платформы предполагает реализацию определенных процессов, а также применения соответствующих методов и средств их реализации.

Описание каждой стадии включает в себя:

- перечень процессов, реализуемых на данной стадии;
- описание применяемых методов;
- описание применяемых средств;
- описание требований к персоналу, необходимому для выполнения соответствующих процессов.

В настоящем документе описаны процессы, методы и средства реализации этих процессов (включая требования к персоналу), связанные со следующими стадиями жизненного цикла Платформы:

- «разработка»;
- «производство»;
- «поддержка».

Указанные стадии жизненного цикла Платформы направлены на достижение следующих целей:

- удовлетворение пользователей (организаций-пользователей, конечных пользователей);
- улучшение качества программного обеспечения;
- устранение проблем, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- расширение функциональности программного обеспечения.

Стадии «замысел» и «списание» в настоящем документе не рассматриваются, поскольку реализуются одновременно (с учетом особенностей Платформы).

Стадия «эксплуатация» в настоящем документе также не рассматривается отдельно, поскольку эксплуатация выполняется пользователями, которые одновременно являются активными участниками процессов стадии «поддержка».

Описание представлено с учетом требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств», а также в соответствии с принятыми в организации-разработчике политиками и процедурами в отношении процессов ЖЦ разрабатываемого программного обеспечения.

Каждый процесс описывается в терминах следующего набора ключевых атрибутов:

- наименование процесса (передает область применения процесса как целого);
- цели (описывает конечные цели выполнения процесса);
- выходы (представляют собой наблюдаемые результаты, ожидаемые при успешном выполнении процесса);
- деятельность (является перечнем действий, используемых для достижения выходов);
- задачи (требования, рекомендации и допустимые действия, предназначенные для поддержки достижения выходов процесса).

На протяжении всего ЖЦ Платформы стадии могут повторяться и осуществляться параллельно с учетом результатов выполнения процессов на каждой из них.

Процессы жизненного цикла Платформы обеспечиваются участием множества специалистов организации-разработчика, включающего следующие роли сотрудников:

- менеджер проекта;
- эколог-аналитик;
- технический писатель,
- дизайнер интерфейсов;
- руководитель группы разработки и тестирования;
- программист;
- инженер по тестированию.

Высокий уровень качества программного обеспечения достигается за счет следующих аспектов:

- применение проверенных методик, формализация процессов разработки и управления требованиями (в том числе применение механизмов «user story» и «use cases»);
- автоматизация процессов разработки, управления версиями, тестирования и сборки путем применения специализированного программного обеспечения;
- применение практик непрерывной интеграции (Continuous Integration, CI) и непрерывной поставки (Continuous Delivery, CD);
- тестирование на всех этапах выпуска программного обеспечения («code review», unit-тесты, ручное и автоматизированное тестирование сборок);
- документирование ключевых операций и знаний в базе знаний организации-разработчика;
- эффективная работа службы технической поддержки в рамках взаимодействия с организацией-пользователем Платформы.

Основными инструментами автоматизации для поддержания жизненного цикла Платформы являются:

- система управления задачами (Yandex Tracker);
- система контроля версий (Git);
- средство автоматизированной сборки (Gitlab CI);
- система ведения базы знаний (Yandex Wiki).

Система управления задачами предназначена для:

- организации совместной работы сотрудников организации-разработчика над задачами разработки;

- управления задачами по добавлению новой функциональности и исправлению ошибок;
- мониторинга показателей развития продукта.

Система контроля версий предназначена для:

- обеспечения эффективной совместной работы специалистов группы разработки и группы тестирования программного обеспечения;
- обеспечения возможности одновременного ведения нескольких ветвей разработки, версий промежуточных состояний и релизов.

Средство автоматизированной сборки обеспечивает сборку версий Платформы в заданном окружении по требованию или по расписанию.

Система ведения базы знаний обеспечивает возможность накопления и использования ранее полученных знаний для более эффективного решения возникающих проблем при эксплуатации Платформы, а также для определения приоритетных направлений развития функциональности Платформы. База знаний также используется для формализации контрольных процедур и внутренних политик, обеспечивающих системность, повторяемость и качество процессов разработки и сопровождения Платформы.

2.2. Стадия «Разработка»

2.2.1. Общие сведения

Разработка Платформы (размещение инфраструктуры разработки и размещение разработчиков) осуществляется по адресу местонахождения организации-разработчика.

В рамках стадии «Разработка» выполняется разработка и совершенствование Платформы, в том числе добавление новой функциональности, подключение дополнительных сервисов, выпуск версий.

Каждая существенная доработка Платформы выполняется как самостоятельный проект в соответствии с формализованной методикой. Этапы разработки и совершенствования Платформы выполняются с учетом требований ГОСТ 19.102–77 «Единая система программной документации. Стадии разработки» и ГОСТ 34.601–90 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания», в которых определены стадии создания и разработки, а также соответствующие им этапы и содержание работ для программного обеспечения и автоматизированных систем (см. таблицу 1).

Таблица 1 – Этапы создания программного обеспечения

Стадии создания (по ГОСТ 34.601)	Стадии разработки (по ГОСТ 19.102)	Этапы работ (по ГОСТ 19.102 и ГОСТ 34.601)	Содержание работ (по ГОСТ 19.102)
1. Формирование требований к АС	1. Техническое задание	Обоснование необходимости разработки программы. Формирование требований пользователя	Постановка задачи. Сбор исходных материалов
2. Разработка концепции АС		Разработка вариантов концепции АС, удовлетворяющей требованиям пользователя	Определение структуры входных и выходных данных. Предварительный выбор методов решения задач
3. Техническое задание		Разработка и утверждение технического задания	Определение требований к техническим средствам. Определение требований к программе. Определение стадий, этапов и сроков разработки программы и документации на нее
4. Эскизный проект	2. Эскизный проект	Разработка предварительных проектных решений. Утверждение эскизного проекта	Предварительная разработка структуры входных и выходных данных. Уточнение методов решения задачи. Разработка общего описания алгоритма решения задачи

5. Технический проект	3. Технический проект	<p>Разработка проектных решений по Платформе и её частям.</p> <p>Разработка документации на Платформу и её части.</p> <p>Утверждение технического проекта</p>	<p>Уточнение структуры входных и выходных данных.</p> <p>Разработка алгоритма решения задачи.</p> <p>Определение формы представления входных и выходных данных.</p> <p>Разработка структуры программы.</p> <p>Окончательное определение конфигурации технических средств</p>
6. Рабочая документация	4. Рабочий проект	<p>Разработка программной документации.</p> <p>Разработка рабочей документации на Платформу и её части.</p> <p>Испытания программы</p>	<p>Программирование и отладка программы.</p> <p>Разработка программных документов в соответствии с требованиями ГОСТ 19.101.</p> <p>Разработка, согласование и утверждение программы и методики испытаний.</p> <p>Проведение испытаний.</p> <p>Корректировка программы и программной документации по результатам испытаний</p>
6. Ввод в действие	5. Внедрение	<p>Подготовка и передача программы на производство.</p> <p>Подготовка персонала.</p> <p>Проведение опытной эксплуатации</p>	<p>Подготовка и передача программы и программной документации для сопровождения и (или) изготовления.</p> <p>Оформление и утверждение акта о передаче программы на сопровождение и (или) изготовление</p>

2.2.2. Процессы разработки

Согласно требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств» на стадии разработки Платформы реализуются следующие процессы:

- **Определение и анализ требований.** Процесс реализуется менеджером продукта при участии программистов, инженеров по тестированию и инженеров службы технической поддержки. Процесс координируется менеджером проекта.
- **Проектирование и конструирование** (включая проектирование архитектуры и детальное проектирование). Процесс реализуется руководителем группы разработки при участии программистов. Процесс координируется менеджером продукта.
- **Программирование и комплексирование.** Процесс реализуется программистами при участии руководителя группы разработки с применением средств автоматизированной сборки. Процесс координируется менеджером продукта.
- **Тестирование.** Процесс реализуется инженерами по тестированию и инженерами службы технической поддержки. Процесс координируется руководителем группы тестирования.

На стадии «Разработка» реализуются виды деятельности и решаются задачи в соответствии с принятыми в организации политиками и регламентами в отношении процессов разработки программного обеспечения, а также с учетом требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств».

Описание процессов, реализуемых на стадии «Разработка» приведено в таблице **Ошибка!**
Источник ссылки не найден..

Таблица 2 – Описание процессов стадии «Разработка» для Платформы

Процесс «Определение и анализ требований»	
Цели	<p>Выявление требований, которые должны быть учтены при разработке (совершенствовании) Платформы.</p> <p>Формализация совокупности технических требований (функциональных и нефункциональных), которые должны быть учтены (реализованы) при разработке (совершенствовании) Платформы</p>
Выходы	<p>Определена совокупность функциональных и нефункциональных требований, обеспечивающих удовлетворение потребностей пользователей.</p> <p>Требования внесены в систему управления задачами (Yandex Tracker).</p> <p>Сформированы описания «user story» и «use cases» для групп требований.</p> <p>Определена согласованная приоритетность реализации требований</p>

Участники	Менеджер проекта, эколог-аналитик, руководитель группы разработки и тестирования
Применяемые средства автоматизации	Yandex Tracker (учет и отслеживание согласования/исполнения требований, описаний «user story» и «use cases»)
Координатор	Менеджер проекта
Деятельность	Спецификация требований
Задачи	<p>Сбор требований от пользователей.</p> <p>Анализ накопленных сведений, получаемых от службы технической поддержки.</p> <p>Анализ планируемого применения Платформы и планируемых траекторий развития продукта и рынка в целом.</p> <p>Идентификация, оценка и регистрация требований.</p> <p>Определение требуемых характеристик и условий использования Платформы.</p> <p>Определение ограничений для системных решений.</p> <p>Формирование основы для ведения переговоров с заказчиками (организациями-пользователями) и заключения контрактов.</p> <p>Разработка спецификации требований, которая описывает:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) функции и возможности Платформы; б) требования деловой среды; в) требования по безопасности, защищенности, эргономике, интерфейсам, рабочим операциям и сопровождению; г) проектные ограничения и квалификационные требования. <p>Анализ требований:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) анализ системных требований на предмет реализуемости, корректности и тестируемости; б) анализ воздействия системных требований на среду применения; в) упорядочение требований (требования расставляются по приоритетам, утверждаются и обновляются); г) оценка затрат, рисков, приоритетности реализации
Процесс «Проектирование архитектуры»	
Цели	<p>Определение особенностей и общих механизмов реализации требований в составе Платформы.</p> <p>Разработка программно-технической архитектуры решения, позволяющей реализовать необходимые требования</p>

Выходы	<p>Определены архитектурно-технические решения для разработки (совершенствования).</p> <p>Разработаны оперативные постановки задач (частные технические задания) на разработку отдельных функций и модулей Платформы.</p> <p>Требования распределены по модулям Платформы.</p> <p>Определены интерфейсы взаимодействия (внутренние и внешние)</p>
Участники	Руководитель группы разработки и тестирования, программист, менеджер проекта, технический писатель
Применяемые средства автоматизации	Yandex Wiki (учет и отслеживание частных технических заданий, описаний архитектуры и т.п.)
Координатор	Менеджер проекта
Деятельность	Проектирование, документирование и согласование архитектурно-технических решений, которые необходимо реализовать
Задачи	<p>Разработка архитектурного проекта, в соответствии с которым выполняется идентификация верхнего уровня архитектуры и элементов Платформы и удовлетворяются заданные требования.</p> <p>Распределение требований по элементам Платформы.</p> <p>Определение внутренних и внешних интерфейсов.</p> <p>Верификация между системными требованиями и архитектурой Платформы.</p> <p>Документирование и согласование архитектурных решений.</p> <p>Разработка частных постановок задач</p>
Процесс «Программирование и комплексирование»	
Цели	Реализация и сборка Платформы (новой версии Платформы, в случае совершенствования)
Выходы	Функционирующая версия Платформы, готовая к прохождению процедур внутреннего и внешнего тестирования
Участники	Программист, дизайнер интерфейсов, руководитель группы разработки и тестирования, менеджер проекта
Применяемые средства автоматизации	<p>Yandex Tracker (учет и отслеживание реализации требований и задач).</p> <p>Yandex Wiki (база знаний).</p> <p>Система контроля версий Git.</p> <p>Средство автоматизированной сборки Gitlab CI</p>
Координатор	Менеджер проекта
Деятельность	Реализация требований в соответствии с постановками задач

Задачи	<p>Реализация требований в соответствии с задачами из Yandex Tracker (разработка отдельных модулей и загрузка их в систему контроля версий).</p> <p>Проведение процедур «code review», выполнение unit-тестов.</p> <p>Слияние ветвей проекта (при необходимости).</p> <p>Разработка конфигурации сборки.</p> <p>Автоматизированная сборка Платформы.</p> <p>Верификация доработанной версии Платформы. Проведение регрессионных тестов.</p> <p>Разработка сценариев тестирования реализованных требований (включая тестовые примеры, входные и выходные данные и т.п.).</p> <p>Разработка документации и материалов для базы знаний</p>
Процесс «Тестирование»	
Цели	Обеспечение готовности версии Платформы к релизу
Выходы	Функционирующая версия Платформы, готовая к релизу
Участники	Инженер по тестированию
Применяемые средства автоматизации	<p>Yandex Tracker (учет и отслеживание реализации требований и задач).</p> <p>Yandex Wiki (база знаний)</p>
Координатор	Руководитель группы разработки и тестирования
Деятельность	<p>Проверка функционирования Платформы по контрольным спискам (чек-листам).</p> <p>Проверка покрытия требований</p>
Задачи	<p>Проверка функционирования Платформы по контрольным спискам (чек-листам).</p> <p>Протоколирование результатов тестирования.</p> <p>Фиксация выявленных ошибок в Yandex Tracker.</p> <p>Классификация выявленных ошибок и выработка решений по их устранению (при необходимости – проведение повторного тестированию)</p>

На выходе стадии «Разработка» Платформа представляет собой набор Docker-образов, который поступает на вход стадии «Производство» для развертывания и запуска в кластере посредством Docker Swarm.

2.2.3. Методы и средства

Разработка и описание требований к Платформе ведется с применением методов «user story» и «use cases», с использованием инструментов Yandex Tracker.

Платформа разработана с использованием следующих инструментов и технологий:

- языки программирования:
 - серверная часть: Python,
 - веб-интерфейс: JavaScript.
- фреймворки:
 - серверная часть: Django,
 - веб-интерфейс: Angular.
- СУБД: свободная объектно-реляционная СУБД PostgreSQL, колоночная аналитическая СУБД ClickHouse, резидентная СУБД Redis;
- сервис брокера сообщений: RabbitMQ;
- сервис фоновых процедур: Celery;
- сервис регламентных заданий: Cron;
- сервис WebSocket;
- сервис полнотекстового поиска: Manticore Search;
- балансировщик и маршрутизатор запросов: Traefik;
- геосервис прокладки маршрутов: Open Source Routing Machine (OSRM);
- картографический сервис: Open Street Map (OSM);
- контейнер сервисов: Docker;
- хостовая ОС: Linux Debian.

Сборка осуществляется в автоматическом режиме с использованием подготовленных Docker-файлов.

Подробная актуальная информация о сборке и подготовке Платформы к релизу размещается во внутренней базе знаний организации-разработчика. В том числе там содержится актуальная информация по следующим разделам:

- как собрать Платформу;
- как подготовить сборку;
- порядок работы с версиями;
- как узнать версию сборки;
- работа с кодом и подготовка новых версий.

После сборки и установки Платформы проводится тестирование (автоматизированное и ручное).

В рамках автоматизированного тестирования разрабатываются unit-тесты и интеграционные тесты всех компонентов Платформы. Автоматизированное тестирование выполняется в GitLab CI.

В рамках ручного тестирования осуществляется подход ко всем сценариям, доступным пользователям.

Проверки осуществляются в следующем объеме (конкретные методы проверок содержатся в базе знаний организации-разработчика):

- совместимость Платформы с программным окружением;
- проверка выполнения функции входа в Платформу (аутентификация);
- проверка орфографии в текстовых элементах экранных форм и меню;
- проверка отклика пользовательского интерфейса;
- проверка переключения по разделам в пользовательском интерфейсе;
- набор стандартных контрольных проверок:
 - проверка длительности выполнения операции по открытию форм Платформы;
 - проверка длительности выполнения поисковой операции по реестрам Платформы;
 - проверка длительности появления первого отклика Платформы с момента постановки задачи на выполнение работы.

Результаты тестирования версии (сборки) Платформы для каждой проверяемой инсталляции документируются в протоколах тестирования и размещаются в соответствующих разделах базы знаний организации-разработчика.

2.2.4. Персонал

В ходе реализации процессов ЖЦ стадии «Разработка» участвует персонал, состав, роли и требования к квалификации которого указаны в таблице 2.

Таблица 2 – Сведения о персонале, участвующем в процессах стадии «Разработка»

Роль	Кол-во, чел.	Квалификация
Менеджер проекта	1	Релевантный опыт руководства проектами, знания в области тенденций развития рынка современных информационных технологий. Опыт работы на аналогичной позиции не менее 3 лет

Эколог-аналитик	1	Релевантный опыт работы. Знания в области экологической аналитики, стандартов в области экологии. Навыки прогнозирования и стратегического планирования. Опыт работы на аналогичной позиции не менее 3 лет
Технический писатель	1	Релевантный опыт работы. Знания в области разработки и ведения документации ПО. Опыт работы на аналогичной позиции не менее 3 лет
Дизайнер интерфейсов	1	Релевантный опыт работы дизайнером пользовательских интерфейсов, владение соответствующими инструментами (в том числе Figma).
Руководитель группы разработки и тестирования	1	Опыт разработки и тестирования веб-приложений. Релевантный опыт руководства коллективом разработчиков веб-приложений
Программист	8	Релевантный опыт разработки веб-приложений (серверная и клиентская часть. Обязательно: знания языков разработки Python, TypeScript, JavaScript
Инженер по тестированию	1	Релевантный опыт тестирования и разработки веб-приложений

2.3. Стадия «Производство»

В рамках стадии «Производство» осуществляется реализация установки и настройки релиза Платформы.

Платформа устанавливается на вычислительных мощностях виртуальных машин, требования к необходимым характеристикам которых представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Необходимые характеристики в ВМ

Наименование параметра, единицы измерения	Значение	
	ВМ Приложений	ВМ БД Master
Частота процессора, ГГц	не ниже 2,1	не ниже 2,1
Количество ядер (процессоров)	16	16
Количество оперативной памяти, ГБ	64	64
Объем диска, ГБ	60	400
Канал связи, Гбит/сек:		
для локальной сети	не ниже 10	не ниже 10
для сети Интернет	не ниже 1	-

Необходимые характеристики дискового пространства ВМ представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Необходимые характеристики дискового пространства ВМ

Дисковое пространство в разрезах:	Единицы измерения	Значение	
		ВМ Приложений	ВМ БД Master
ОС и системное ПО	ГБ	30	30
Дистрибутивы и исходные коды	ГБ	10	20
Логи	ГБ	20	300
Итого:	ГБ	60	350

Обобщенный перечень проверок приведен в п. 2.2.3.

Выявленные в ходе проверки ошибки классифицируются по следующим типам:

- критические – ошибки, которые не позволяют использовать основную функциональность Платформы;
- некритические – ошибки, которые не мешают использовать основную функциональность Платформы, проявляются редко и на общую работоспособность влияют незначительно.

К типовым критическим ошибкам относятся следующие ошибки:

- ошибки, блокирующие действия пользователя и мешающие пользоваться Платформой;
- нарушения дизайна или функционирования пользовательского интерфейса.

Устранение выявленных проблем выполняется сотрудниками организации-разработчика в рамках выполнения технической поддержки процессов производства.

2.4. Стадия «Поддержка» (сопровождение)

2.4.1. Общие сведения

Поддержка (сопровождение) Платформы осуществляется по адресу местонахождения организации-разработчика.

Поддержка (сопровождение) программного обеспечения – процесс улучшения, оптимизации и устранения дефектов программного обеспечения после передачи в эксплуатацию. В ходе сопровождения в Платформу вносятся изменения с тем, чтобы исправить обнаруженные в процессе использования дефекты и недоработки, а также для добавления новой функциональности с целью повышения удобства использования и применимости Платформы.

Сопровождение программного обеспечения производится с учетом требований ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Информационная технология. Сопровождение программных средств».

Процесс сопровождения состоит из работ и задач, реализуемых персоналом, задействованного при реализации процессов стадии «Разработка».

2.4.2. Процессы поддержки

Согласно требованиям ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств» на стадии поддержки Платформы реализуются следующие процессы:

- менеджмент документации;
- менеджмент конфигурации;
- верификация;
- устранение неисправностей;
- совершенствование;
- техническая поддержка пользователей.

2.4.3. Процесс менеджмента документации

Цель процесса менеджмента документации заключается в разработке и сопровождении (поддержании в актуальном состоянии) документации по Платформе.

Основными задачами процесса менеджмента документации являются:

- разработка стратегии идентификации документации, которая реализуется в течение жизненного цикла;
- определение стандартов, которые применяются при разработке программной документации на программное обеспечение;
- определение документации, которая разрабатывается в рамках определенного процесса;
- определение и утверждение содержания и целей документации;
- разработка документации и организация доступа к ней;
- сопровождение документации (поддержание актуальности, устранение ошибок).

Стратегия менеджмента документации оформляется в виде плана, определяющего документы, которые разрабатываются в течение жизненного цикла Платформы. При планировании разработки документации определяется сводный перечень разрабатываемых документов, который по каждому документу содержит:

- наименование;
- цели и содержание;
- круг пользователей, которым документ предназначен;
- процедуры и ответственность при формировании исходных данных, разработке, ревизиях, модификации, утверждении, производстве, хранении, распространении;
- соответствие графику выпуска релизов Платформы (соответствие версии Платформы).

Документированием сопровождаются все процессы жизненного цикла Платформы.

Основные применяемые пути документирования:

- разработка программной документации на Платформу;
- разработка инструкций для пользователей (руководство оператора Платформы, инструкция по установке и проверке функционирования Платформы);
- формирование и размещение материалов (информационных статей) в базе знаний предприятия-разработчика;
- формирование списка изменений в версиях Платформы;
- разработка внутренней рабочей документации (описания технических решений, частные технические задания и постановки задач на разработку в Платформы Yandex Wiki).

Подготовленные документы рассматриваются и редактируются по формату, техническому содержанию и стилю представления в соответствии со стандартами на документацию.

Документы изготавливаются и поставляются в соответствии с планом. При производстве и распределении документов может использоваться бумажный или электронный вид носителя. Важные материалы хранятся в соответствии с требованиями по содержанию записей, защищенности, сопровождению и резервированию.

Изменения в документацию вносятся при выполнении процессов сопровождения Платформы.

2.4.4. Процесс менеджмента конфигурации

Цель процесса менеджмента конфигурации заключается в установлении и сопровождении целостности составных частей Платформы и обеспечении их доступности для заинтересованных сторон.

Основными задачами процесса менеджмента конфигурации являются:

- разработка плана менеджмента конфигурации программного обеспечения;
- контроль модификаций и выпусков составных частей Платформы;

- обеспечение доступности модификаций и выпусков (релиз-версий Платформы) для соответствующих заинтересованных сторон;
- регистрация и предоставление (по запросу) информации о статусе составных частей и модификаций Платформы;
- обеспечение завершенности и согласованности составных частей;
- контроль хранения, обработки и поставки составных частей.

План менеджмента конфигурации программных средств описывает:

- действия менеджмента конфигурации;
- процедуры и графики работ для выполнения этих действий.

В рамках плана устанавливается схема идентификации программных составных частей, а их версии контролируются в рамках проекта. Для каждой программной составной части и ее версий определяются документация, ссылки на версии и другие детали идентификации.

На основании плана осуществляется управление конфигурацией, которое включает в себя:

- идентификацию и регистрацию заявок на изменения;
- анализ и оценку изменений;
- принятие или отклонение заявок;
- реализацию, верификацию и выпуск модифицированной составной части;
- проверочные испытания, на основании которых можно проследить каждую модификацию, ее причины и полномочия на проведение изменений;
- управление и аудит доступа к контролируемым программным составным частям, связанным с выполнением критических функций по безопасности или защите.

Для регистрации и отслеживания заявок на изменения в организации-разработчике применяется система Yandex Tracker. Управление составными частями кода, версиями и ветвями проекта осуществляется руководителем группы разработки и тестирования программного обеспечения с применением системы контроля версий Git и методик управляемых слияний ветвей, а также действующих регламентов работы с репозиторием, принятых в организации-разработчике.

Важные копии исходных кодов, конфигураций сборки и документации поддерживаются в течение всего срока жизни Платформы. Исходный код и документация обрабатываются и хранятся в соответствии с действующими регламентами организации-разработчика, обеспечивающими наличие резервных копий и возможность восстановления в случае сбоев.

2.4.5. Процесс верификации

Цель процесса верификации заключается в подтверждении того, что Платформа соответствует заданным требованиям.

Основными задачами процесса верификации являются:

- разработка и осуществление стратегии верификации;
- определение критериев верификации;
- выполнение требуемых действий по верификации;
- определение и регистрация дефектов;
- предоставление результатов верификации заинтересованным сторонам.

Виды деятельности и задачи верификации, включая соответствующие методы, технические приемы и инструментарий для выполнения задач, выбираются в зависимости от конечных целей действий в течение жизненного цикла Платформы.

План верификации содержит действия по верификации, необходимые задачи по верификации для каждого действия, связанные с ними ресурсы, ответственность и графики проведения работ. Процедуры верификации определяются действующими регламентами, включающими проверку Платформы по контрольным спискам (чек-листам) после сборки новой версии.

2.4.6. Процесс устранения неисправностей

Цель процесса устранения неисправностей (решения проблем) заключается в обеспечении гарантии того, что все выявленные проблемы в работе Платформы идентифицируются, анализируются, контролируются и подвергаются менеджменту для осуществления их решения.

Основными задачами процесса являются:

- разработка стратегии менеджмента проблем;
- регистрация, идентификация и классификация проблем;
- анализ и оценка проблем для определения приемлемого решения (решений);
- решение проблем;
- отслеживание проблем вплоть до их закрытия (завершения решения).

Процесс устранения неисправностей (решения проблем) является циклическим. Обнаруженные в других процессах проблемы вводятся в процесс устранения неисправностей в качестве исходных данных. Каждая проблема классифицируется по категории и приоритету для облегчения анализа тенденций и эффективного использования ресурсов при решении проблем.

По выявленным проблемам инициируются необходимые действия в соответствии с категорией и приоритетом. Заинтересованные стороны информируются о существовании проблем и реализуемых мероприятиях по их решению (выполняется при необходимости, посредством коммуникаций через службу технической поддержки организации-пользователя и/или организации-разработчика).

По накопленным сведениям о проблемах проводится регулярный (ежеквартально) анализ тенденций. Устанавливаются и анализируются причины проблем, которые далее, если возможно, устраняются. Состояние по каждой зарегистрированной проблеме отслеживается и отражается в регулярных внутренних отчетах.

Процесс устранения неисправностей начинается в одном из следующих случаев:

- обнаружена ошибка в процессе тестирования Платформы;
- поступило обращение конечного пользователя Платформы.

Во всех указанных случаях обращение регистрируется в системе Yandex Tracker, в которой далее проходит процедуры классификации, определения приоритетов и отслеживания исполнения.

Обработка обращений выполняется в зависимости от их типа и приоритета, с учетом текущих планов работ. Типы задач, создаваемых в системе организации-разработчика:

- ошибка;
- разработка (реализация новой функциональности);
- поддержка (решение проблем с существующей функциональностью);
- дизайн;
- требования;
- обращение;
- интеграция.

В случае обнаружения ошибки на этапе тестирования, если тестирование проводилось в рамках работы над уже существующей задачей в системе управления проектами и задачами, информация об ошибке и условиях ее воспроизведения указывается в комментариях к этой задаче. В остальных случаях в системе Yandex Tracker создается новая задача с описанием ошибки и условий ее воспроизведения. Если ошибка возникла в процессе работы над существующей задачей, разработчик (программист) сразу приступает к ее устранению. В случае создания новой задачи, в зависимости от критичности выявленной ошибки, руководителем группы разработки и тестирования определяется, когда задача должна быть взята в работу.

С обращениями конечных пользователей работают специалисты службы технической поддержки.

Если проблема или ошибка требует вмешательства разработчиков, то специалист службы технической поддержки описывает проблему или ошибку по исходным данным, полученным от конечных пользователей. В системе Yandex Tracker создается задача, которая далее передается программистам в группу разработки и тестирования. Затем проблема анализируется программистами, после чего они вносят необходимые изменения в исходный код Платформы и (совместно с инженерами по тестированию) проводят верификацию изменений.

2.4.7. Процесс совершенствования

Цель процесса совершенствования заключается в обеспечении постоянного улучшения потребительских качеств Платформы, включая совершенствование функциональных характеристик, а также нефункциональных свойств Платформы.

Основными задачами процесса являются:

- разработка стратегии совершенствования Платформы;
- регистрация, идентификация и классификация требований по совершенствованию Платформы;
- анализ и оценка зарегистрированных требований для определения приемлемого пути их реализации в рамках совершенствования Платформы;
- реализация требований и отслеживание их вплоть до завершения реализации.

Процесс совершенствования является циклическим. Входными данными для процесса являются требования по совершенствованию, формируемые на основании потребностей пользователей, а также на основании траекторий развития продукта и рынка в целом. Каждое зафиксированное требование классифицируется по категории и приоритету для облегчения анализа тенденций и эффективного использования ресурсов при реализации задач совершенствования.

По зафиксированным требованиям инициируются необходимые действия в соответствии с категорией и приоритетом. При реализации требований совершенствования выполняются процессы проектирования и конструирования, программирования и комплексирования аналогично реализации соответствующих процессов на стадии «Разработка» (процессы подробно описаны в пункте 2.2.2).

Требования по совершенствованию Платформы формируются на основе следующих данных:

- обращения конечных пользователей в организацию-разработчика;
- обращения от пользователей организации-разработчика;
- выявленные ошибки (в рамках процесса устранения неисправностей);
- тенденции развития потребительских предпочтений, продукта и рынка в целом.

Требования по совершенствованию Платформы накапливаются в отдельном разделе в системе Yandex Tracker. По накопленным требованиям проводится регулярный (ежеквартально) анализ, на основании которого определяются требования к реализации, а затем начинается очередной цикл в рамках процесса совершенствования. Состояние реализации по каждому требованию совершенствования отслеживается и отражается в регулярных внутренних отчетах.

Каждое требование совершенствования проходит процедуры классификации, определения приоритетов и отслеживания исполнения в системе Yandex Tracker.

Реализация требований совершенствования выполняется в зависимости от их типа и приоритета, с учетом текущих планов работ. Типы требований совершенствования, создаваемых в системе организации-разработчика:

- обращение;
- превентивная разработка (реализация новой функциональности);
- оптимизация;
- улучшение дизайна;
- улучшение пользовательского опыта;
- улучшение интеграции.

В случае реализации требования в рамках ранее обнаруженной ошибки на этапе тестирования, если тестирование проводилось в рамках работы над уже существующей задачей в системе управления проектами и задачами, информация об ошибке и условиях ее воспроизведения указывается в комментариях к этой задаче. В остальных случаях в системе Yandex Tracker создается новая задача с описанием требования.

Поступающие обращения также анализируются и на их основании формируются (при необходимости) требования по совершенствованию Платформы в форме задачи в системе Yandex Tracker. Указанная задача передается программистам в группу разработки и тестирования. Затем (в соответствии с текущими планами работ и положениями релизной политики) требование анализируется и реализуется программистами, после чего проводится верификация изменений.

2.4.8. Техническая поддержка пользователей

На стадии «Поддержка» специалисты службы технической поддержки осуществляют техническую поддержку пользователей Платформы. При этом все обращения фиксируются в системе управления задачами (Yandex Tracker) и отслеживаются в ней.

Техническая поддержка Платформы организована в форме приема, регистрации и обработки заявок. Обратиться к специалистам службы технической поддержки Платформы можно по электронной почте platform@big3.ru.

Режим работы службы технической поддержки (по московскому времени):
пн.-пт. 9:00-18:00.

2.4.9. Методы и средства

Техническая поддержка Платформы организована в форме приема и обработки заявок.

Техническая поддержка Платформы организована с учетом категории и критичности проблем. В службу технической поддержки по организованным каналам поступают обращения, которые обрабатываются в порядке их поступления. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов службы технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены, например, вопросы восстановления работоспособности Платформы.

Время решения проблемы, указанной в обращении, может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в группу разработки и/или в группу тестирования.

При обращении по вопросам поддержки у авторов обращений имеется возможность сообщить о проблемах с прикреплением файлов (изображений, видеофайлов), демонстрирующих суть проблемы.

Для пожеланий и предложений по работе Платформы можно воспользоваться электронной почтой: platform@big3.ru.

Система управления задачами Yandex Tracker – единая с группой разработчиков система, которая позволяет формировать заявки. Заявки классифицируются по категориям (в зависимости от сути обращения), продуктам, функционалу в рамках указанного продукта.

В зависимости от процесса обработки заявке присваивается один из перечисленных ниже статус:

- «Решить»;
- «Протестировано»;
- «Переоткрыть»;
- «Закрыть».

Сведения о взаимодействии с пользователями посредством обратной связи через специалистов службы технической поддержки позволяют получить информацию об их обращениях и проблемах для дальнейшего анализа. Такой подход взаимодействия позволяет учитывать предпочтения и рекомендации пользователей, а также улучшить качество продукта и обслуживания.

Режим работы специалистов службы технической поддержки Платформы: пн.-пт. 9:00-18:00 (по московскому времени).

Процессы поддержки осуществляются по местонахождению организации-разработчика.

2.4.10. Персонал

В ходе реализации процессов стадии «Поддержка» участвует персонал, состав, роли и количество которого, приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Сведения о персонале, участвующем в процессах стадии «Поддержка»

Роль	Кол-во, чел.
Менеджер проекта	1
Программист	4
Инженер по тестированию	2

Требования к квалификации остальных участников процесса стадии «Поддержка» приведены в таблице 2.

