

СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ "МАСТЕР М"

Описание процессов жизненного цикла

Оглавление

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	3
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ.....	4
ПРОЦЕСС РЕАЛИЗАЦИИ (РАЗРАБОТКИ) ПО	4
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИПРОГРАММЫ	4
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ	5
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ	5
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, ЗАДЕЙСТВОВАННОМ В ПРОЦЕССЕРАЗРАБОТКИ.....	6

Общие положения

СПО "Мастер М" предназначено для операторов телекоммуникационного оборудования производства АО "НПФ "Микран".

СПО "МастерМ" используется совместно с оборудованием производства АО "НПФ "Микран" и предназначено для решения следующих задач:

- автоматизированный поиск оборудования в сети;
- управление оборудованием;
- мониторинг параметров оборудования в ручном и автоматическом режимах;
- предоставление оператору результатов мониторинга в текстовом и графическом режимах.

Более подробную информацию можно найти на странице продукта

<https://www.micran.ru/productions/telecommunication/tools/МАСТЕР/>

Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ "МАСТЕР М"
Разработчик	АО "НПФ "Микран"
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, выступающее в качестве приобретателя СПО "Мастер М"

Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения

Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке новых версий Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки Программы;
- пояснение функционала модулей Программы, помощь в эксплуатации Программы;

Процесс реализации (разработки) ПО

В рамках разработки Программы выделяются следующие процессы:

- Анализ – собираются и систематизируются требования к ПО, выявляются взаимосвязи между новыми требованиями и существующей функциональностью, результаты анализа документируются.
- Проектирование – создается проект новой функциональности ПО, документируется, передается на программирование.
- Программирование – разрабатывается новая функциональность.
- Сборка – формирование сборки программного обеспечения из исходных кодов.
- Документирование – дорабатываются руководство оператора и руководство системного программиста.
- Тестирование – проводится проверка соответствия разработанной функциональности заявленным требованиям

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Обновление Программы на стороне пользователя путем инсталляции обновленной версии
- Единичная консультация специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос на поддержку. Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес support@micran.ru или по телефону 8 800 301-00-29. Часы работы технической поддержки: ПН-ПТ, с 7:00 до 19:00, (МСК +4)

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: появляются новые дополнительные функциональные возможности, оптимизируется нагрузка на ресурсы компьютера, обновляется графический интерфейс, расширяется набор функций для взаимодействия с внешними приложениями.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@micran.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

Техническая поддержка Программы

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер 8 800 301-00-29

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@micran.ru.

Время работы офиса и службы поддержки: ПН-ПТ, с 7:00 до 19:00, (МСК +4)

Минимальное количество персонала, задействованное в процессе сопровождения, - 4 человек:

- 2 главных специалиста из команды технической поддержки. Компетенции:
 - консультации Заказчика по вопросам, связанным с инсталляцией и эксплуатацией Программы
 - обработка сообщений от Заказчика о сбоях Программы
 - обработка сообщений от Заказчика с предложениями по доработке Программы
- 1 инженер 1-й категории из команды технической поддержки. Компетенции

- консультации Заказчика по вопросам, связанным с инсталляцией и эксплуатацией Программы
- обработка сообщений от Заказчика о сбоях Программы
- 1 главный специалист в команде разработки Программы. Компетенции:
 - анализ всех перенаправленных сообщений Заказчика специалистами технической поддержки
 - общение с Заказчиком для более детального выяснения причин, которые привели к сбою программы

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс технической поддержки ПО: пр-т Кирова, 51д, г. Томск, Россия 634041

Информация о персонале, задействованном в процессе разработки

Минимальное количество персонала, задействованное в процессе сопровождения, - 5 человек:

- 1 главный специалист в команде разработки Программы. Компетенции:
 - разработка приложений на фреймворке C++/Qt 5.6.3
 - знание техник рефакторинга программного кода
 - проектирование программной архитектуры
 - проектирование баз данных
 - оптимизация запросов к базам данных
 - проектирование и разработка графического интерфейса
 - определение и формализация требований
- 1 ведущий программист. Компетенции:
 - разработка приложений на фреймворке C++/Qt 5.6.3
 - знание техник рефакторинга программного кода
 - проектирование программной архитектуры
 - проектирование баз данных
 - оптимизация запросов к базам данных
 - проектирование и разработка графического интерфейса
- 1 программист 2-й категории. Компетенции:
 - разработка приложений на фреймворке C++/Qt 5.6.3
 - проектирование программной архитектуры
 - проектирование и разработка графического интерфейса
- 1 программист 1-й категории. Компетенции:
 - разработка приложений на фреймворке C++/Qt 5.6.3
 - знание техник рефакторинга программного кода
 - проектирование программной архитектуры
 - проектирование и разработка графического интерфейса
- 1 инженер по качеству 1-й категории. Компетенции:
 - применение различных техник тестирования и оценки качества

Программы

- документирование результатов тестирования и оценки качества Программы
- поддержка документации к Программе в актуальном состоянии

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки ПО: пр-т Кирова, 51д, г. Томск, Россия 634041