

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ «АК БУСТЕР»

У Т В Е Р Ж Д А Ю

Заместитель Генерального директора
по научной работе ООО «АК Бустер»

« ___ » _____ 2020 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения

Санкт-Петербург – 2020 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ	3
ВВЕДЕНИЕ	3
1 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО.....	4
1.1 Установка ПО.....	4
1.2 Настройка параметров ПО.....	4
1.3 Обучение пользователей ПО	4
1.4 Связь с потребителями.....	5
1.5 Удовлетворенность потребителей	5
1.6 Техническая поддержка пользователей ПО.....	6
1.7 Восстановление ПО.....	6
1.8 Модернизация ПО	6
2 ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЯ.....	7
3 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ.....	8
3.1 Уровень подготовки пользователей ПО.....	8
3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ПО	8



ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ПО – программное обеспечение.

Модернизация – обновление объекта, приведение его в соответствие с новыми требованиями и нормами, техническими условиями, показателями качества.

Жизненный цикл ПО – период времени, который начинается с момента принятия решения о необходимости создания программного продукта и заканчивается в момент его полного изъятия из эксплуатации.

Версия ПО – фиксированное состояние реализации программного продукта на конкретную дату, выполненного в соответствии с техническим заданием Заказчика, которому присваивается символическое обозначение в виде номера.

Эксплуатирующая организация – юридическое или физическое лицо, осуществляющее на правах собственности или по поручению собственника эксплуатацию объекта.

Эксплуатация ПО – заключается в исполнении, функционировании его на ЭВМ для обработки информации и в получении результатов, являющихся целью его создания, а также, в обеспечении достоверности и надежности выдаваемых данных.

Эксплуатационный документ – конструкторский документ, который в отдельности или в совокупности с другими документами определяет правила эксплуатации изделия и/или отражает сведения, удостоверяющие гарантированные изготовителем значения основных параметров и характеристик (свойств) изделия, гарантии и сведения по его эксплуатации в течение установленного срока службы.

ВВЕДЕНИЕ

Процедуры планирования и управления деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции в организации ООО «АК Бустер» регламентируется разделом 8 Руководства по качеству системы менеджмента качества ООО «АК Бустер» РП СМК.16, утвержденного 12 февраля 2018 г.

Настоящая пояснительная записка описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения (далее – ПО), разрабатываемого ООО «АК Бустер».

Поддержание жизненного цикла ПО, в процессе его эксплуатации, осуществляется за счет сопровождения в течение всего периода эксплуатации.

Цели сопровождения ПО:

- обеспечение бесперебойной работы ПО и ликвидация простоев в работе эксплуатирующей организации по этой причине;



- обеспечение функционирования ПО;
- дальнейшее развитие и модернизация ПО.

Цели достигаются:

- обучением и консультированием сотрудников эксплуатирующей организации (далее – пользователей);
- разработкой и выпуском новых версий ПО;
- разработкой и внесением изменений в эксплуатационную документацию;
- устранением ошибок, выявленных в процессе эксплуатации ПО.

1 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО:

- установка ПО;
- настройка параметров ПО, соответствующих поставляемому оборудованию;
- обучение пользователей ПО;
- связь с потребителями;
- удовлетворённость потребителей;
- техническая поддержка пользователей ПО;
- восстановление работоспособности ПО;
- модернизация ПО.

1.1 Установка ПО

Установка ПО осуществляется специалистами предприятия-разработчика ПО ООО «АК Бустер» (далее – предприятие-разработчик).

1.2 Настройка параметров ПО

Настройка параметров ПО, проводится в соответствии с Руководством оператора на основании технической документации, предоставляемой эксплуатирующей организацией.

1.3 Обучение пользователей ПО

Обучение пользователей ПО проводится специалистами предприятия-разработчика по утвержденной программе обучения. По результатам обучения принимается зачет.



1.4 Связь с потребителями

Для поддержания связи с потребителями компании осуществляются меры, касающиеся:

- информации о продукции (рекламная деятельность, участие в выставках, участие в семинарах, сопроводительная документация, предусмотренная договором/контрактом);
- прохождения запросов, контракта или заказа, включая поправки (участие в тендерных торгах, согласование и подписание договоров/контрактов с потребителями, а также изменений и дополнений к ним);
- обратной связи от потребителей, включая рекламации и жалобы потребителей (в процессе выполнения договорных обязательств, сдаче выполненных работ).

Дополнительные соглашения к договору (заказу) анализируются в том же порядке, что и исходные документы. Если изменения приняты, они доводятся до заинтересованных подразделений. Факт согласования с потребителем изменений или дополнений подтверждается оформлением соответствующих документов. При внесении согласованных изменений руководители подразделений, с деятельностью которых сопряжены эти изменения, вносят необходимые изменения в документацию и организацию производственного процесса.

Все поправки вносятся только по согласованию с потребителями.

1.5 Удовлетворенность потребителей

Результаты мониторинга и измерения удовлетворённости потребителей Организации используются в качестве средства измерения функционирования СМК Организации в целом.

В Организации осуществляется анализ информации, связанной с потребителями.

В качестве источников информации, связанной с потребителями, используются:

- обзоры по потребителям;
- требования потребителей и информация по контракту (заказу).

Методы получения информации об удовлетворённости потребителей:

- независимые отзывы потребителей;
- интервьюирование потребителей в рамках проведения совместных мероприятий при непосредственном общении руководителей разных уровней;
- мониторинг показателей работы Организации.

Основные документы, содержащие данные об удовлетворённости потребителей:

- акты приёмки выполненных работ;
- письма-отзывы потребителей о качестве выполненных работ, в том числе рекомендательные письма;
- жалобы потребителей.



Данные, полученные в результате осуществления мониторинга удовлетворенности потребителей (заказчиков), систематизируются и используются руководством Организации (структурными подразделениями):

- при планировании деятельности;
- для анализа со стороны руководства;
- в процессе анализа требований заказчика;
- при проведении внутренних проверок;
- для разработки корректирующих действий и действий в отношении рисков и возможностей;
- в процессе внутреннего обмена информацией.

1.6 Техническая поддержка пользователей ПО

Техническая поддержка пользователей ПО осуществляется в рамках договора на поставку оборудования, в комплект которого входит данное ПО, либо на основании отдельного договора на техническое сопровождение ПО, заключенный с Заказчиком.

Предприятие-разработчик обеспечивает:

- аварийное обновление ПО для восстановления работоспособности Системы;
- техническую поддержку работоспособности ПО;
- консультирование по вопросам работы с ПО;
- исправление ошибок ПО, выявленных в процессе эксплуатации.

Исправление ошибок ПО, выявленных в процессе эксплуатации, осуществляется предприятием-разработчиком на основании уведомления о несоответствии, полученного от эксплуатирующей организации.

1.7 Восстановление ПО

Восстановление ПО осуществляется:

- эксплуатирующей организацией;
- предприятием-разработчиком на основании уведомления от эксплуатирующей организации.

1.8 Модернизация ПО

Модернизация ПО осуществляется на основании договора с эксплуатирующей организацией на модернизацию ПО.

В рамках модернизации ПО предприятие-разработчик осуществляет:



● прием заявок от эксплуатирующей организации на внесение изменений и дополнений в ПО:

- анализ полученных данных;
- оценку необходимости и возможности модернизации ПО;
- анализ результативности (эффективности) планируемой модернизации ПО;
- осуществление модернизации ПО;
- оценка результативности модернизации ПО;
- предоставление эксплуатирующей организации новых версий ПО, выпущенных в результате модернизации и исправления выявленных ошибок;
- обеспечение пользователей ПО изменениями и дополнениями в эксплуатационной документации.

2 ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЯ

Эксплуатирующая организация при обнаружении неисправности или функционального несоответствия программного обеспечения эксплуатационной документации, обязана уведомить в письменном виде предприятие-разработчик.

При получении уведомления от эксплуатирующей организации инженер по качеству предприятия-разработчика обязан:

- зарегистрировать уведомление в электронном «Журнале несоответствующей продукции, выявленной после поставки»;
- запросить у эксплуатирующей организации официальный документ, подтверждающий несоответствие ПО с указанием: полного наименования ПО, условного обозначения ПО, версии ПО, условий и режимов эксплуатации ПО и характере несоответствия ПО.

Документы, полученные от эксплуатирующей организации, проходят экспертизу на достаточность, недвусмысленность и достоверность представленной информации.

По результатам экспертизы составляется Протокол и Акт экспертизы.

На основании Акта экспертизы принимается решение:

- о проведении работ:
 - по восстановлению ПО;
 - исправлению выявленных ошибок ПО;
 - модернизации ПО;
 - консультированию или дополнительному обучению пользователей ПО.
- об отказе по причине нарушения условий хранения или правил эксплуатации ПО Эксплуатирующей организацией.



Принятое решение начальник отдела контроля качества заносит в «Журнал несоответствующей продукции, выявленной после поставки».

По результатам вышеперечисленных процедур, при необходимости, принимается решение о внесении изменений и исправлений в ПО, а также вырабатываются корректирующие и предупредительные действия, направленные на улучшения качества ПО.

3 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

3.1 Уровень подготовки пользователей ПО

Пользователи ПО должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПО, пользователям необходимо изучить Руководство оператора, а также пройти обучение по эксплуатации ПО по программе обучения предприятия-разработчика с последующей проверкой знаний в форме зачета.

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ПО

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется специалистами предприятия-разработчика.

Специалисты, осуществляющие техническую поддержку и модернизацию ПО, должны обладать квалификацией инженер-программист, иметь высшее профессиональное (техническое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы в должности инженера-программиста не менее 3 лет.

Разработал:

Начальник отдела информационных технологий ООО «АК Бустер» _____