

## **ПРОГРАММА ДЛЯ ЭВМ**

**«Программный комплекс «Колибри-АРМ» (модуль Колибри-АРМ.МФЦ) для централизованного управления конечными устройствами и приложениями в ИТ-инфраструктуре многофункциональных центров (МФЦ), оказывающих государственные и муниципальные услуги»**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**

## АННОТАЦИЯ

В настоящем документе приведено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Программный комплекс «Колибри-АРМ» (модуль Колибри-АРМ.МФЦ) для централизованного управления конечными устройствами и приложениями в ИТ-инфраструктуре многофункциональных центров (МФЦ), оказывающих государственные и муниципальные услуги» (далее – Колибри-АРМ.МФЦ, Система).

Настоящий документ содержит:

- Назначение и функциональные характеристики системы;
- Роли исполнителей, принимающие участие в процессах жизненного цикла программы;
- Модель жизненного цикла системы.

Описание жизненного цикла приведено в соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения.....	5
1.1. Назначение системы .....	5
1.2. Возможности системы .....	5
1.3. Состав системы.....	5
2. Роли исполнителей.....	5
3. Стадии жизненного цикла Системы.....	9
3.1. Перечень стадий жизненного цикла Системы.....	9
3.2. Стадия сбора и анализа требований .....	9
3.3. Стадия проектирования архитектуры и разработки .....	10
3.4. Стадия передачи.....	12
3.5. Стадия эксплуатации и сопровождения.....	13
3.6. Стадия изъятия и утилизации .....	15
4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла .....	17
4.1. Роли участников Системы.....	17
5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	18
5.1. Контактная информация.....	18

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе используются следующие термины:

<b>Термин</b>	<b>Определение</b>
БД	База данных
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ЖЦ	Жизненный цикл
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
Поставщик	Организация или лицо, которое вступает в соглашение с приобретающей стороной на поставку продукта или услуги
Приобретающая сторона	Правообладатель, который приобретает или получает продукт или услугу от поставщика
Продукт, Система	Программа для ЭВМ, обеспечивающая автоматизацию деятельности
Разработчик	Организация, которая выполняет разработку задач (в том числе анализ требований, проектирование, приемочные испытания) в процессе жизненного цикла
СУБД	Система управления базами данных
ТП	Техническая поддержка

## **1. Общие сведения**

### **1.1. Назначение системы**

Программный комплекс «Колибри-АРМ» (модуль Колибри-АРМ. МФЦ) предназначен для управления конечными устройствами в ИТ-инфраструктуре государственных и муниципальных учреждений (автономных, бюджетных, казённых) и их подведомственных организаций, а также рабочих мест сотрудников многофункциональных центров (МФЦ), с целью повышения качества и скорости оказания государственных и муниципальных услуг населению.

### **1.2. Возможности системы**

Система предоставляет следующие возможности:

- Авторизовать операторов в соответствии с ролевой моделью доступа и интеграцией со службой каталогов Active Directory
- Собирать инвентаризационную информацию об АРМ (аппаратный уровень, ОС, ПО) под управлением ОС Windows различных версий и ОС Astra Linux;
- Настраивать визуальное представление собранных с помощью конфигурации отображения – фильтры, сортировка, сохраняемые представления
- Формировать динамическую отчетность по инвентарным данным

### **1.3. Состав системы**

Система состоит из набора модулей каждый из которых выполняет определенную функцию.

- Модуль авторизации – обеспечивает функцию единой точки входа путем интеграции с существующими системами идентификации в среде заказчика (Microsoft Active Directory, ALD Pro).
- Модуль инвентаризации – предназначен для сбора информации о целевых АРМ, пользователях, приложениях и периферийных устройствах в инфраструктуре.
- Модуль отчетов – отображает аналитическую информацию об устройствах, группах устройств и всех устройствах Системы в разрезе иерархии и ролевой модели доступа.

## **2. Роли исполнителей**

### **1. Функциональный заказчик**

В обязанности функционального заказчика входят:

- формирование основных бизнес-требований к Системе;

- контроль соответствия результата заданию.

## **2. Руководитель проекта**

В обязанности руководителя проекта входят:

- управление процессом разработки Системы;
- планирование и согласование сроков и ресурсов;
- контроль соответствия работ согласованному с функциональным заказчиком плану проекта;
- формирование и предоставление функциональному заказчику промежуточных и итоговых отчётов о ходе разработки Системы;
- принятие решения о выпуске релиза Системы.

## **3. Ведущий программист (архитектор)**

В обязанности ведущего программиста входят:

- принятие ключевых решений по архитектуре Системы;
- подготовка состава задач на реализацию изменений в исходных кодах;
- определение требований к исполнителям;
- определение требований к технологиям производства и инструментам разработки;
- разработка и внесение изменений в проектную документацию.

## **4. Программист**

В обязанности программиста входят:

- реализация функциональности подсистем или модулей Системы согласно заданию Ведущего программиста и в соответствии с планом, подготовленным руководителем проекта;
- первичный контроль качества и работоспособности разрабатываемых компонентов Системы;
- подготовка технического описания реализации функциональных возможностей разрабатываемых компонентов Системы;
- устранение ошибок ПО и исправление дефектов, обнаруженных в процессе тестирования;
- предоставление отчётов о состоянии выполнения заданий.

## **5. Инженер тестирования**

В обязанности инженера тестирования входят:

- проверка работоспособности Системы в соответствии с техническими условиями;

- подготовка стендов для проверки работоспособности Системы в соответствии с набором сценариев использования;
- подготовка отчётов о составе и опасности обнаруженных в ПО дефектов;
- воспроизведение на стендах проблем, обнаруженных инженером технической поддержки;
- планирование сроков и ресурсов на выполнение тестирования ПО;
- предоставление отчётов о результатах тестирования Системы.

## **6. Инженер поддержки процесса и инфраструктуры разработки ПО**

В обязанности инженера поддержки процесса и инфраструктуры разработки ПО входят:

- поддержка и развитие сборочной системы (сборка исполняемых модулей и библиотек, запуск различных утилит для подготовки дистрибутива продукта);
- развитие утилит контроля регламента разработки (качество кода, контроль переводов ресурсов, контроль информации о версии, контроль настроек проектов и т.п.);
- стандартизация окружения разработки;
- настройка инфраструктуры с учётом особенностей разрабатываемого ПО;
- поддержка разработки, основанной на отдельных ветках под каждую новую функцию продукта;
- создание шаблонов сборки для веток;
- выполнение регламента работы с итерационными ветками разработки.

## **7. Аналитик**

В обязанности аналитика входят:

- формирование системных требований к продукту;
- контроль соответствия результата системным и бизнес-требованиям;
- разработка технической и пользовательской документации на Систему;
- документирование изменений, производимых в Системе;
- контроль документов проекта на соответствие принятому стандарту документирования;
- принятие участия в решении запросов, переданных во вторую линию поддержки.

## **8. Инженер технической поддержки**

В обязанности инженера технической поддержки входят:

- приём и маршрутизация заявок от пользователей Системы;
- консультация пользователей по возникающим вопросам, связанным с Системой;

- управление критическими инцидентами и оповещение пользователей о статусе заявки;
- сопровождение и участие в обновлении установленного ПО;
- диагностика и устранение неисправностей.

## 3. Стадии жизненного цикла Системы

### 3.1. Перечень стадий жизненного цикла Системы

В процессе развития Системы используется спиральная модель жизненного цикла и релизный подход при обновлении. Этапы жизненного цикла Системы проходят несколько итераций. Результат каждой итерации представляет собой очередную версию программного продукта, которая постоянно совершенствуется.

Модель жизненного цикла Системы включает в себя следующие стадии:

- 1) стадия сбора и анализа требований;
- 2) стадия проектирования архитектуры и разработки;
- 3) стадия передачи;
- 4) стадия эксплуатации и сопровождения;
- 5) стадия изъятия и утилизации.



Рисунок 2. Спиральная модель

### 3.2. Стадия сбора и анализа требований

В рамках данной стадии осуществляется взаимодействие с функциональным заказчиком, направленное на выявление требований к Системе, потребностей в изменении существующей Системы, разработке дополнительных подсистем, компонентов.

На данной стадии применяются следующие процессы:

- процесс определения цели и назначения Системы;
- процесс сбора требований;
- процесс систематизации и анализа требований;
- согласование требований с функциональным заказчиком.

Роли исполнителей, действующих на данной стадии:

- функциональный заказчик;
- аналитик;
- руководитель проекта;
- ведущий программист.

Результатом данной стадии является техническое задание на проектирование и разработку Системы.

### **3.3. Стадия проектирования архитектуры и разработки**

В рамках стадии проектирования определяются функциональные возможности Системы и ее место в программной архитектуре предприятия, определяется перечень компонентов Системы и необходимых доработок.

На данной стадии применяются следующие технические процессы:

- процесс проектирования архитектуры;
- процесс реализации;
- процесс комплексирования системы;
- процесс тестирования системы;
- процесс менеджмента документации.

Роли исполнителей, действующих на данной стадии:

- руководитель проекта;
- ведущий программист;
- программист;
- аналитик;
- инженер тестирования;
- инженер поддержки процесса и инфраструктуры разработки ПО.

К моменту старта реализации подготавливается среда разработки и определяется методология управления разработкой.

Комплексирование (сборка) приложений Системы осуществляется из исходного кода. Исходный код хранится в системе управления версиями. Для формирования сборки приложений Системы разработаны специализированные автоматизированные процедуры.

В результате работы инструментов сборки на выходе получаются:

- готовые к установке приложения/компоненты Системы;
- набор скриптов для модификации модели данных Системы.

На данной стадии осуществляется тестирование Системы в различных контурах:

- контур разработки – модульное тестирование;
- контур тестирования – интеграционное и системное тестирование;
- контур регрессионного тестирования – регрессионное тестирование;
- контур нагрузочного тестирования – нагрузочное тестирование.

Применяемые виды тестирования:

- 1) Модульное тестирование – изолированные испытания отдельных программных модулей Системы. Объектом испытания может служить отдельная функция, метод, процедура, модуль или программный объект. Если модуль взаимодействует с внешними системами, для тестирования применяются специализированные программные модули-«заглушки», имитирующие внешние системы.
- 2) Интеграционное тестирование – испытания, при которых программные модули Системы объединяются логически и тестируются как группа. Целью тестирования является выявление проблем взаимодействия отдельных компонентов Системы или взаимодействия Системы с внешними системами.
- 3) Регрессионное тестирование – испытания ранее протестированной Системы, позволяющие убедиться, что внесенные изменения не повлекли за собой появления дефектов в той части программы, которая не менялась.
- 4) Системное тестирование – испытания, направленные на подтверждение корректности поведения Системы в целом, подразумевающее сквозную проверку взаимодействия всех компонентов Системы и взаимодействия Системы с внешними системами.
- 5) Нагрузочное тестирование – испытание Системы в условиях прогнозируемой нормальной нагрузки и стрессовой нагрузки. Под величиной нагрузки понимается количество пользовательских запросов к Системе, которое она должна успевать обрабатывать, не превышая определенное исходными требованиями время отклика.
- 6) Юзабилити-тестирование (проверка эргономичности) – исследование, выполняемое с целью определения, удобен ли пользовательский интерфейс Системы для его предполагаемого применения. Проверка эргономичности – метод оценки удобства продукта в использовании, основанный на привлечении пользователей в качестве испытателей и суммировании полученных от них выводов.

Решения о переводе Системы на следующую фазу разработки или следующую стадию жизненного цикла принимаются в зависимости от результатов тестирования в соответствующих контурах:

- тестирование в контуре разработки – решение о возможности установки сборки в тестовый контур;
- тестирование в контуре тестирования – решение о возможности включения изменения в сборку для регрессионного тестирования и нагрузочного тестирования;
- тестирование в контурах регрессионного и нагрузочного тестирования – решение о начале квалификационного тестирования Системы (стадия приёмки).

Стадия завершается готовностью релиза Системы к предварительным испытаниям, готовностью программной документации в следующем составе:

- 1) Программа и методика испытаний;
- 2) Руководство администратора;
- 3) Руководство менеджера.

Результатом стадии разработки также могут являться дополнительные требования, протокол выполненных работ и прочие документы, предназначенные для использования на следующих стадиях.

### **3.4. Стадия передачи**

В рамках стадии выполняется подготовка экземпляра системы к опытно-промышленной эксплуатации, подготовка конечных пользователей. Стадия может включать в себя процессы улучшения программного продукта.

В рамках данной стадии:

- передаётся на утверждение функциональному заказчику Программа и методика испытаний (ПМИ);
- производится установка и настройка Системы;
- проводится приёмка Системы, включающая:
  1. Предварительные испытания:

В ходе предварительных испытаний проверяется работоспособность и соответствие техническому заданию, устраняются выявленные неисправности и недостатки. Испытания должны включать системное тестирование и нагрузочное тестирование. После проведения предварительных испытаний Система передается в опытную эксплуатацию.

## 2. Опытную эксплуатацию:

В ходе опытной эксплуатации выполняется работа с программным продуктом по назначению, собираются статистические данные о характеристиках и результатах функционирования, в том числе проводится юзабилити-тестирование. При необходимости осуществляется доработка программного продукта.

## 3. Приёмочные испытания:

Испытания проводятся после завершения опытной эксплуатации. По результатам приемочных испытаний принимается решение о выпуске релиза Системы (начале серийной эксплуатации Системы).

На данной стадии применяются следующие технические процессы:

- процесс установки и конфигурации Системы;
- подключение технических средств;
- установка прав доступа.

Роли исполнителей, действующих на данной стадии:

- функциональный заказчик;
- руководитель проекта;
- ведущий программист;
- аналитик;
- инженер тестирования;
- инженер поддержки процесса и инфраструктуры разработки ПО.

Результатом стадии является протокол об окончании опытно-промышленной эксплуатации и готовность к промышленной эксплуатации.

### **3.5. Стадия эксплуатации и сопровождения**

Началом стадии применения Системы служит её установка и передача для применения по назначению в соответствии с моделью процесса поставки по ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. В рамках настоящего документа процесс поставки системы «Колибри-АРМ. МФЦ» не рассматривается.

Сопровождение Системы состоит в обеспечении техническим обслуживанием и сопровождением, и другими видами поддержки функционирования и использования Системы в соответствии с согласованными условиями поставки Системы приобретающей стороне.

В рамках данной стадии:

- осуществляется настройка Системы;
- выполняются консультации пользователей Системы;
- осуществляется контроль работы Системы, а анализ собранных данных об отклонениях и отказах;
- определяются новые требования к Системе и формирование решений, необходимых для реализации данных модификаций;
- производятся модификации Системы;
- по мере необходимости обновляется связанная с изменениями системная и программная документация;
- обновленные компоненты Системы помещаются в среду приобретающей стороны;
- сведения о модификации Системы доводятся до всех затронутых обновлениями сторон.

На данной стадии применяются следующие технические процессы:

- процесс функционирования программных средств.
- процесс сопровождения программных средств.

Роли исполнителей, действующих на данной стадии:

- приобретающая сторона;
- поставщик;
- аналитик;
- ведущий программист;
- программист;
- инженер технической поддержки.

Техническая поддержка пользователей осуществляется через Центр поддержки пользователей. Все обращения в Центр поддержки пользователей регистрируются и классифицируются по типам (Таблица 1).

Таблица 1 – Типы обращений

<b>№</b>	<b>Тип</b>	<b>Формат текста описания заявки</b>
1	Инцидент	Несоответствие работы Системы утвержденным техническим заданиям и эксплуатационной документации, вывод сообщений об ошибках.

2	Запрос на изменение	Замечание/предложение по работе Системы (запрос на изменение/расширение функциональности)
3	Консультация	Просьба пользователя о пояснении работы в Системы, уточнение каких-либо непонятных моментов

Устранение ошибок в работе Системы производится путём изменения настроек среды выполнения Системы или модификации программного кода Системы с выпуском новой сборки, которая передается приобретающей стороне. При необходимости корректируется документация на Систему.

На основании анализа обращений пользователей Системы, собранных данных о недостатках и отказах Системы функциональный заказчик может самостоятельно принять решение о модернизации Системы. Модернизация подразумевает развитие функциональных возможностей Системы, повышение удобства использования и администрирования. После модернизации производится выпуск нового релиза Системы. Для выполнения модернизации Системы инициируется переход на стадию проектирования архитектуры и разработки.

В случае заинтересованности в расширении функциональности Системы приобретающая сторона направляет поставщику новые требования к Системе. Требования анализируются поставщиком, далее согласовываются условия оказания услуг по доработке Системы, сроки и стоимость работ. Для выполнения доработки Системы инициируется переход на стадию проектирования архитектуры и разработки.

В случае принятия приобретающей стороной решения о завершении эксплуатации Системы инициируется переход на стадию изъятия и утилизации.

### **3.6. Стадия изъятия и утилизации**

В соответствии с ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 модель процесса прекращения применения программных средств предусматривает прекращение деятельности организации (обладателя исключительного права) по поддержке функционирования и сопровождения или деактивирует, демонтирует и удаляет поврежденные программные продукты, отправляя их в финальное состояние и возвращая окружающую среду в приемлемые условия.

Прекращение применения Системы как серийного программного продукта означает деактивацию и удаление Системы из среды конкретного покупателя (приобретающей стороны).

Деятельность организации (подразделения) по поддержке функционирования и сопровождению может быть прекращена по решению обладателя исключительного права на программу «Колибри-АРМ. МФЦ».

Причиной перевода Системы в данную стадию может служить замещение новой системой, катастрофический отказ, неэффективность дальнейшего применения.

На данной стадии применяются следующие технические процессы:

- процесс прекращения применения программных средств.

Роли исполнителей, действующих на данной стадии:

- приобретающая сторона;
- поставщик;
- функциональный заказчик;
- аналитик;
- инженер технической поддержки.

При планировании процесса определяется и документируется стратегия прекращения применения Системы. Разрабатывается и план прекращения активной поддержки работ, связанных с Системой. Запланированные действия включают в себя участие пользователей Системы.

План включает в себя:

- порядок прекращения полной или частичной поддержки через определенный период времени;
- порядок архивирования программного продукта и связанной с ним документации;
- определение сторон, ответственных за любые оставшиеся на будущее вопросы поддержки;
- регламент перехода к новому программному продукту (при необходимости);
- порядок доступа к копиям архива данных;
- порядок деактивации и удаления Системы из инфраструктуры приобретающей стороны.

Прекращение применения Системы осуществляется в соответствии с разработанным и утвержденным планом. Все заинтересованные стороны оповещаются о планах и действиях по выводу Системы из эксплуатации.

Вся связанная документация по разработке, журналы и коды помещаются в архивы. Используемые данные или данные, связанные с прекращением применения Системы,

должны быть доступны в соответствии с требованиями законодательства, локальных нормативных актов, соглашений и условий поставки.

#### **4. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла**

Для успешного развертывания и последующего обслуживания Системы требуются технические специалисты с соответствующей квалификацией и практическим опытом в развертывании и системном/сетевом администрировании ИТ-систем, перечисленных ниже:

- ОС семейства Windows и Linux.
- Системы управления доступом
- Web-сервера
- СУБД
- Системы управления ИТ-инфраструктурой.

##### **4.1. Роли участников Системы**

Для работы непосредственной работы с Системой выделяются следующие роли:

Роль участника	Описание
Администратор	Администратор Колибри-АРМ.МФЦ имеет полный доступ к Системе
Администратор отчетности	Администратор отчетности имеет полный доступ к модулю «Аналитика и отчетность», а также доступ на чтение к остальным модулям
Оператор с правами на чтение	Эта роль дает доступ на чтение ко всем модулям

## **5. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

Поддержание жизненного цикла Программного комплекса «Колибри-АРМ.МФЦ» обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановки ПО.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала ПО в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе запросов пользователей;
- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.).

### **5.1. Контактная информация**

Наименование организации: ООО «АйСиЭл Софт»

Адрес: 422616, Республика Татарстан, Лаишевский район, село Усады, ул. Дорожная, 42

Телефон: 8-800-333-98-70

Электронная почта: corp@icl-services.com