



**Общество с ограниченной ответственностью
«Брайт Солюшенз»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информация о персонале необходимом для обеспечения поддержки

Программный комплекс «АСТРА» (ПК «АСТРА»)

Содержание

1. Порядок поддержания жизненного цикла ПК «АСТРА»	3
2. Порядок проведения обновления версии ПК «АСТРА»	3
3. Информация о персонале, необходимом для поддержки жизненного цикла ПК «АСТРА»	5

1. Порядок поддержания жизненного цикла ПК «АСТРА»

Процессы по поддержанию жизненного цикла включают в себя:

- Процесс управления документацией;
- Процесс управления релизами;
- Процесс устранения неисправностей;
- Процесс совершенствования.

Работоспособность выше указанных процессов обеспечивает группа технической поддержки (2 специалиста, системный администратор) совместно с группой разработки (руководитель проекта, бизнес-аналитик, тестировщик, программисты).

На основании информации, поступающей от клиентов, по окончании отчетного периода, группами технической поддержки и разработки производится планирование выхода новой версии.

Новая версия разрабатывается согласно плана выхода. Производится тестирование версии и формирование проектной документации по версии.

Новая версия распространяется клиентам путем выхода обновления версии и установки обновления.

2. Порядок проведения обновления версии ПК «АСТРА»

1. При выполнении работ по установке новой версии необходимо учитывать, что при компиляции хранимых пакетов, работа пользователей, использующих в данный момент систему, будет нарушена. Поэтому следует выбрать время с наименьшей загрузкой системы.

2. Для обновления серверной части ПО можно использовать программу TOAD или утилиту sqlplus.exe

3. Обновление серверной части ПО выполняется в следующем порядке:

3.1. Компилируется скрипт upd_db.sql - команда :

@<путь к файлу >\ upd_db.sql

3.2. Компилируется скрипт list.sql - команда

@<путь к файлу >\ list.sql

4. Для установки обновлений клиентской части на компьютере администратора должен присутствовать модуль «Загрузки версии» - versionload.dll. Пользователь должен иметь привилегии ASTRA_ADMIN.

5. Порядок работы следующий:

5.1. Запускаем программу АСТРА.

5.2. Пункт меню Администратор – Загрузка Версий. На экране появляется форма «Загрузка версий».

5.3. На форме размещаются вкладки: «Версии» - перечень установленных версий в обратном порядке и «Файлы» - перечень файлов, входящих в состав ПК АСТРА.

5.4. На вкладке «Версии» регистрируем новую версию – кнопка «Новая версия» . В таблице добавляется пустая строка. В строке заполняем номер версии, дата выпуска версии, и ее описание. В Описание можно добавлять текст из файла release_X_XX.txt.

Загрузка версий - [Режим редактирования]

Файл Версия Файлы

ID	Номер версии	Дата версии	Описание	Дата корректировки	Пользователь
35	1.21.01	14.09.2016		14.09.2016	KATE
34	1.21	14.09.2016	ПП "Астра-ЖКХ" Релиз 1.21 1. Для вида начислений добавлен признак "расчет НДС". 2. Разработана расчет НДС для начислений. 3. Аналитика - Обороты по начислениям - добавлена информация по НДС. 4. Отчеты - Сводная оборотная ведомость - добавлена информация по НДС. 3. В справочник "Типов помещений" добавлено поле - форма извещения/счета по умолчанию для типа помещения 4. Генерация счетов-фактур для юридических лиц 5. Генерация извещений для нежилых помещений 6. Возможность назначать плательщика по счетам, отличного от собственника помещения, например арендатора - Паспортный стол - функция "Установить как получатель счета" 7. Возможность задавать для лицевого счета форму выпускаемого извещения/счета - Карточка лицевого счета - Параметры лицевого счета - закладка "Дополнительно". 8. Печать извещений и счетов по типам документов. 9. В списки по должникам добавлена информация "Социальные примечания".	14.09.2016	ORUS
33	1.20.	19.08.2016		19.08.2016	ORUS
32		11.07.2016	новая версия удаленного помощника	12.07.2016	ORUS
31	1.20.0	08.07.2016	Новая форма извещения - суммы начислений в двух ценах	08.07.2016	ORUS
30	1.19.2.2	04.07.2016	версия 1.19.2.2 патч1	04.07.2016	ORUS
29	1.19.2	01.07.2016	ПП "Астра-ЖКХ" Релиз 1.19 1. Обработка платежей - добавлена функция "сторнировать пачку" --- Деноминация---	01.07.2016	ORUS

CAPS NUM SCRL INS

Сохраняем внесенные изменения. Выделяем строку с новой версией. Переходим на вкладку «Файлы».

5.5. Для каждого файла, который необходимо обновить у клиентов выполняем последовательность действий:

5.5.1. В списке файлов находим нужный файл. Внимание: если файл зарегистрирован с расширением RAR, то и загружаться должен файл с таким же расширением. Наименование загружаемого файла должно совпадать с именем, под которым этот файл зарегистрирован.

5.5.2. Запускаем команду «Загрузить файл с локального компьютера.» . В окне выбора файлов находим нужный файл. Выполняется загрузка новой версии файла на сервер.

5.5.3. Если файл не был ранее зарегистрирован – его надо зарегистрировать. Для этого выбираем команду «Регистрировать новый файл» . В таблице файлов добавляется пустая строка, где надо указать: имя файла, Описание. Если файл должен быть доступен для всех клиентов - поле «Клиент» оставляем пустым. Если версия файла предназначена для конкретного клиента – в графе «Клиент» указываем его client_id – код клиента.

Загрузка версий - [Режим редактирования]						
Файл Версия Файлы						
Версии Файлы						
ID	Имя файла	Версия	Клиент	Описание	Дата корректировки	Загружен
31	ASTRAGENREP.RAR	22		генератор запросов	05.03.2016	☒
13	ASTRAIMPEXP.RAR	11		модуль Шлюз	15.10.2015	☒
6	ASTRAREPORTS.RAR	34		модуль отчетов	14.09.2016	☒
4	ASTRA_JKH.CHM	14		файл справки	23.11.2015	☒
1	ASTRA_JKH.RAR	35		исполняемый модуль	14.09.2016	☒
35	BEZNALTREB.XLT	29		безналичные перечисления	01.07.2016	☒

5.5.4. После загрузки всех файлов, установка обновления считается завершенной.

5.5.5. Обратите внимание: в графе «Версия» - указывается регистрационный код версии, с которой последний раз обновлялся данный файл. Это поле заполняется автоматически.

3. Информация о персонале, необходимом для поддержки жизненного цикла ПК «АСТРА»

Персонал, осуществляющий эксплуатацию ПК «АСТРА» со стороны пользователя, должен обладать базовыми навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПК «АСТРА» пользователю необходимо изучить Руководство пользователя.

Группа технической поддержки и группа разработки, должны иметь специальное техническое образование, знать основы администрирования и обслуживания ПК «АСТРА». Основные компетенции приведены в таблице ниже.

№	Должность	Функции	Компетенции
1	Специалист группы технической поддержки	Осуществляет прием, регистрацию и обработку обращений от клиентов, предоставляет консультации по использованию программного обеспечения клиентам, осуществляет мониторинг работы клиентов, устанавливает новые версии.	Опыт работы в службах технической поддержки/колл-центрах, знание основ реляционных баз данных, офисного и прикладного программного обеспечения, умение писать простые SQL-запросы.
2	Системный администратор	Отвечает за отказоустойчивость и SLA вычислительных ресурсов на всех этапах жизненного цикла ПК «АСТРА».	Умение работать с веб-серверами, опыт работы в администрировании баз данных, знание операционных систем Linux, Windows.
3	Руководитель проекта	Обеспечивает бесперебойность предоставления услуг по технической поддержке, коммуникацию с лицами, принимающими решения на стороне клиента.	Управление процессами, знание методологий управления, управление командой, техническая экспертиза.

4	Бизнес-аналитик	Производит анализ обратной связи от клиента, формирует план выхода новых версий, осуществляют постановку требований для разработки, участвует в приемке результатов.	Умение выявлять потребности клиентов, формировать требования (бизнес, функциональные, нефункциональные, технические, системные и т.д.) на разработку, владение инструментами Jira, Git.
5	Тестировщик	Производит тестирование новых версий.	Опыт работы тестировщиком, знание основ тестирования, его методов и видов, умение писать тест-кейсы и работать с ними, владение навыками ручного и автоматизированного тестирования, знание систем контроля версий.
6	Разработчики	Разрабатывают новые версии, устраняют неисправности выявленные в процессе тестирования/на основании обращений от клиентов.	Программирование на Delphi, Oracle, PHP, Android, iOS работа с реляционными базами данных, написание SQL-запросов различной сложности.