

Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения Конфигуратор СГМ ЭРИС-110

1. Модель разработки

Разработка Конфигуратора СГМ ЭРИС-110 ведётся по итеративной модели с использованием системы контроля версий Git. Источниками для формирования плана развития служат:

- Обращения пользователей с запросами на новые функции;
- Результаты внутреннего тестирования и аудита кода;
- Добавление нового функционала в программное обеспечение устройства.

2. Этапы итерации разработки

Каждая итерация разработки включает следующие этапы:

- сбор и анализ требований;
- постановка задач разработчикам;
- проектирование архитектурных изменений и новых функций;
- разработка программного кода;
- внутреннее тестирование;
- приёмочное тестирование и проверка совместимости;
- выпуск релиза с автоматической сборкой дистрибутива;
- развёртывание новой версии.

3. Схема версионирования

Программное обеспечение придерживается схемы версионирования

МАЖОРНАЯ.МИНОРНАЯ.ПАТЧ:

- Мажорная версия — изменения, несовместимые с предыдущей версией по интерфейсу или структуре данных.
- Минорная версия — добавление новой функциональности с сохранением обратной совместимости.
- Патч — исправление ошибок без изменения функциональности.

4. Модель развертывания

ПО представляет собой автономное приложение, работающее под управлением операционной системы Microsoft Windows (Windows 7, 8, 10, 11).

5. Выявление и устранение неисправностей

Неисправности выявляются как пользователями в ходе эксплуатации, так и в результате внутреннего мониторинга. Пользователи сообщают об обнаруженных проблемах по электронной почте service@eriskip.ru или по телефону 8-800-55-00-715 в рабочие дни с 6:00 до 15:00 по московскому времени.

Все неисправности классифицируются по степени критичности со следующими сроками устранения:

- Критические блокирующие сбои — в течение 24 часов.
- Существенные неисправности — в течение 3 рабочих дней.
- Ошибки функционирования — в течение 10 рабочих дней.
- Незначительные дефекты — в плановом релизе.

6. Порядок обработки инцидентов

Обработка каждого инцидента включает следующие шаги:

- регистрация обращения с присвоением уникального номера;
- первичная диагностика и классификация;
- при необходимости — эскалация разработчикам;
- разработка и тестирование исправления;
- выпуск исправления и подтверждение устранения у пользователя.

7. Вывод из эксплуатации

Вывод из эксплуатации осуществляется путем запуска файла `unins000.exe`

8. Персонал, обеспечивающий поддержку жизненного цикла

Поддержку жизненного цикла программного обеспечения Конфигуратор СГМ ЭРИС-110 обеспечивают штатные сотрудники ООО «ЭРИС», расположенные по адресу: 617762, Пермский край, г. Чайковский, ул. Промышленная, д. 8/25.

Состав персонала:

- Гарантийное обслуживание программного обеспечения — 4 штатных сотрудника.
- Техническая поддержка программного обеспечения — 2 штатных сотрудника.
- Модернизация (развитие) программного обеспечения — 4 штатных сотрудника.

Все указанные сотрудники осуществляют свою деятельность на постоянной основе по месту нахождения организации. Служба технической поддержки работает в рабочие дни с 6:00 до 15:00 по московскому времени, контакт: service@eriskip.ru, телефон: 8-800-55-00-715.