

ЭФФЕКТИВНЫЕ ПОЛЕТЫ

ООО «ЭФФЕКТИВНЫЕ ПОЛЕТЫ»

ОГРН 1237700314136

ИНН 7708418944 КПП 770801001

Юр. адрес: 107078, г. Москва, ул. Новорязанская,

д. 16/11, стр. 1, пом. 14/5

р/с 4070281062000008588

к/с 30101810745374525104

БИК 044525104

ООО «Банк Точка»

Программное обеспечение

«ПРОГРАММА ПЛАНИРОВАНИЯ ОТПУСКОВ»

Описание процессов поддержки и эксплуатации

2024 г.

Содержание

1	Назначение документа.....	3
2	Поддержание жизненного цикла.....	4
3	Совершенствование Программы.....	4
4	Информация о персонале.....	4
5	Эксплуатация.....	5
5.1	Диагностирование работы системы.....	5
5.2	Аварийные ситуации.....	5
5.3	Надежность Системы.....	6
5.4	Сохранность информации при авариях.....	6

1 Назначение документа

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программа планирования отпусков» (далее - Программа, система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации продукта, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Документ состоит из следующих разделов:

- Поддержание жизненного цикла;
- Техническая поддержка Программы;
- Совершенствование Программы;
- Информация о персонале;
- Эксплуатация.

Раздел «Поддержание жизненного цикла» содержит сведения о мероприятиях по обеспечению функционирования продукта в рамках жизненного цикла ПО.

В разделе «Техническая поддержка Программы» приведено описание процесса технической поддержки продукта, изложены основные принципы менеджмента конфигурации Программы и порядок устранения неисправностей, выявленных при эксплуатации Программы, для восстановления корректной работы.

В разделе «Совершенствование Программы» приведены основные направления развития системы.

В разделе «Информация о персонале» содержится информация о специалистах поддержки системы и их обязанностях.

В разделе «Эксплуатация» содержится информация об эксплуатации экземпляра программного обеспечения.

2 Поддержание жизненного цикла

Разработка Программы

На этапе исследования и проектирования Программы были выполнены следующие подготовительные работы: исследование рынка система для планирования экипажей, анализ текущих процессов планирования отпусков в авиакомпаниях, разработка целевых процессов с использованием Программы, разработка прототипа Программы. В состав работ по разработке и тестированию Программы вошли:

- Разработка описания функционала Программы;
- Формирование шаблонов дизайна в формате SVG;
- Работы по разработке пользовательской части Программы;
- Работы по разработке механизмов обработки исходных данных и формирования плана отпусков;
- Тестирование, отладка и исправление ошибок.

Релизный цикл.

Исходный код системы находится в Git-репозиториях. Изменения кода, выполненные в рамках выполнения заявки, подготавливаются в отдельной ветке репозитория, в который предполагается внесение изменений. После окончания подготовки изменений создается Merge Request (терминология GitLab)/Pull Request (терминология GitHub). Технический руководитель компании проверяет подготовленное изменение кода и внедряет пакет изменений на тестовый стенд. Сотрудник, ответственный за тестирование обновлений, тестирует новый релиз Программы на тестовом стенде. После успешного завершения тестирования новый релиз переносится на продуктивный стенд.

3 Совершенствование Программы

В плановом режиме обслуживания Программы проводятся следующие мероприятия, связанные с обеспечением функционирования и совершенствованием продукта:

- Исправление ошибок, выявленных в ходе эксплуатации Программы, с последующим выпуском новых версий и обновлением продукта;
- Тестирование и своевременное предупреждение возникновения новых ошибок;
- Получение обратной связи от пользователей и модификация Программы на основе поступивших заявок;
- Модификация Программы в связи с изменением регулирующего законодательства, административных регламентов и прочих изменений внешней среды.

4 Информация о персонале

Функционирование Программы после выполнения изначальной настройки для конкретного Пользователя происходит в автоматическом режиме и не требует непосредственного участия персонала. В периодическом обслуживании системы принимают участие специалисты, ответственные за разработку Программы и её функционирование у Пользователя. Требований к численности и квалификации персонала не предъявляется.

5 Эксплуатация

5.1 Диагностирование работы системы

Предусмотрены методические и технические меры по контролю и диагностированию сбоев в работе ПО «Программа планирования отпусков», а также восстановлению его работоспособности.

Под методическими мерами понимаются мероприятия по подготовке и выпуску эксплуатационных документов по функционированию ПО «Программа планирования отпусков».

В качестве технических мер ПО «Программа планирования отпусков» предоставляет инструменты диагностирования и контроля работоспособности, а именно:

- проверку работоспособности программного обеспечения;
- автоматизированный (автоматический) контроль функционирования программных средств с фиксацией событий в log-файлах (журналирование);
- проверку поступающей информации на соответствие формату и диапазону допустимых значений.

5.2 Аварийные ситуации

В случае возникновения ошибок при работе ПО «Программа планирования отпусков», не описанных ниже в данном разделе, необходимо обращаться к Администратору.

Перечень возможных ошибок приводится в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1 – Перечень возможных ошибок

Класс ошибки	Ошибка	Описание ошибки	Требуемые действия пользователя при возникновении ошибки
ПО «Программа планирования отпусков»	Требуется ввести пароль	При авторизации в приложении не введен пароль	Ввести пароль
	Пароль введен неверно	При авторизации в приложении допущена ошибка ввода пароля	Ввести пароль еще раз или обратиться к Администратору
	Необратываемое исключение	-	Обратиться к Администратору
Сбой локальной сети	Нет сетевого взаимодействия между рабочей станцией и сервером приложений Имитатор СС ТМК	Отсутствует сетевое подключение	Перезагрузить рабочую станцию, проверить наличие сетевого подключения. После восстановления работы локальной сети повторить попытку подключения (входа) запуска приложения
Сбой в электропитании рабочей станции	Нет электропитания рабочей станции или произошел сбой в электропитании	Рабочая станция отключилась или перезагрузилась	Перезагрузить рабочую станцию, проверить наличие сетевого подключения. После восстановления работы локальной сети повторить попытку подключения (входа) запуска приложения

5.3 Надежность Системы

Отказы и сбои в работе технических средств АРМ пользователей Системы, веб- серверов (серверов приложений), серверов баз данных и сетевого оборудования не приведут к разрушению данных и не скажутся на работоспособности Системы в целом.

При возникновении сбоев в аппаратном обеспечении, включая аварийное отключение электропитания, Система автоматически восстановит свою работоспособность после устранения сбоев и корректного перезапуска аппаратного обеспечения (за исключением случаев повреждения рабочих носителей информации с исполняемым программным кодом).

Система обеспечивает корректную обработку аварийных ситуаций, вызванных неверными действиями пользователей, неверным форматом или недопустимыми значениями входных данных. В указанных случаях Система выдает пользователю соответствующие сообщения, после чего возвращается в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных.

5.4 Сохранность информации при авариях

Программное обеспечение компонентов Системы автоматически восстанавливает свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств. Предусмотрена возможность организации автоматического или ручного резервного копирования данных БД Системы с использованием стандартных программных и аппаратных средств, входящих в состав Системы.