****

**Общество с ограниченной ответственностью**

**«АйТи Клиента»**

|  |
| --- |
| 119618, г. Москва, п. Московский, ул. Татьянин парк, д.16, корп. 3, кв. 97, Тел.: + 7 915 424-23-97. E-mail: [butorinan@yandex.ru](mailto:butorinan@yandex.ru)  ОГРН 1187746553917, ИНН/КПП 7751144601/775101001 |

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

**АС РЕМОНТНОЕ ДЕПО**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

**Москва**

**2024**

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение 3](#_Toc172642480)

[1 Информация о процессе разработки и сопровождения 3](#_Toc172642481)

[1.1 Информация о процессе разработки 3](#_Toc172642482)

[1.2 Информация о процессе сопровождения 3](#_Toc172642483)

[2 Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения 4](#_Toc172642484)

[2.1 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения 4](#_Toc172642485)

# Введение

Программное обеспечение «АС Ремонтное депо» (далее – ПО) было разработано в соответствии с потребностями центрального аппарата АО «ФПК» и его структурных подразделений в автоматизации процессов учета хода выполнения ремонтных операций при ремонте пассажирских вагонов.

Программное обеспечение, устанавливаемое в структурных подразделениях АО «ФПК» даёт возможность пользователям ПО оперативно вносить данные о деповском и капительном ремонте, отслеживать ход деповского и капительного ремонта в режиме реального времени и контролировать время простоя под ремонтными операциями.

# 1 Информация о процессе разработки и сопровождения

# 1.1 Информация о процессе разработки

Программное обеспечение «АС Ремонтное депо» разрабатывается российской компанией ООО «АйТи Клиента» по адресу: г. Москва, п. Московский, ул. Татьянин парк, д.16, корп. 3, кв. 97;

Процесс разработки включает в себя:

• разработку новых модулей и функций для реализации различных бизнес-функций;

• комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;

• исправление найденных ошибок;

• разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация «АС Ремонтное депо» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «АйТи Клиента» в количестве 6 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

# 1.2 Информация о процессе сопровождения

Сопровождение «АС Ремонтное депо» осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения – ООО «АйТи Клиента».

Процесс сопровождения включает в себя:

• техническую поддержку пользователей;

• устранение неисправностей;

• помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;

• консультирование по работе в ПО.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по адресу [butorinan@yandex.ru](mailto:butorinan@yandex.ru). Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 10:00 до 17:00 по московскому времени.

# 2 Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла ПО «АС Ремонтное депо» осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг всем причастным подразделениям организации Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы) и обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функциональности.

Сопровождение системы также включает в себя проведение модернизаций системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе.

Модернизация системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

# 2.1 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

Персонал Заказчика, который работает с поставляемым программным обеспечением должен обладать навыками работы в сети Интернет и полностью освоившие графический пользовательский интерфейс одного из рекомендованных к использованию Web-браузеров;

В состав персонала, необходимого для обеспечения эксплуатации, должны входить:

• инженер для сопровождения программного обеспечения;

• администратор ОС.

В состав персонала, необходимого для поддержания Системы в функциональном состоянии, должен входить менеджер проекта.

Состав персонала для обеспечения эксплуатации приведен в таблице ниже:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Роль | Количество | Квалификация |
| Администратор ОС | 1 | Квалификация системного администратора; Навыки администрирования операционных систем семейства Linux |
| Инженер сопровождения программного обеспечения | определяется исходя из текущего объема задач и количества пользователей в подразделениях Заказчика | Обладает навыками работы в сети Интернет, работы с графическим пользовательским интерфейс одного из рекомендованных к использованию Web-браузеров, прошедший обучение для работы с ПО «АС Ремонтное депо» |
| Менеджер проекта | 1 | Классификация руководителя проекта |

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач и количества пользователей в подразделениях Заказчика. В системе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли.

Поддержка и администрирование системы могут осуществляться как непосредственно сотрудниками Заказчика, так и согласно договора поддержки сотрудниками ООО «АйТи Клиента» совместно с профильными подразделениями Заказчика.

ООО «АйТи Клиента» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

1. Руководитель проектов – 1 чел.

2. Старший разработчик программного обеспечения – 1 чел.

4. Разработчик программного обеспечения – 1 чел.

5. Старший системный аналитик – 1 чел.

6. Тестировщик программного обеспечения – 1 чел.

Таким образом, специалисты ООО «АйТи Клиента» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.