

Программное Обеспечение “Тагра-Управления паркоматом”
(ParkCashDesk2)

описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного
цикла программного обеспечения

Содержание

1. Введение	3
2. Информация о процессе разработки ПО	4
3. Информация о процессе сопровождения ПО	5
4. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	6
4.1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения	6
4.2. Информация о персонале, необходимом для обеспечения разработки ПО	6

1. Введение

Программное обеспечение “Тагра-Управления паркоматом” (ParkCashDesk2, далее ПО) было разработано в соответствии с потребностями оборудования платных парковочных пространств крупных городов для обслуживания водителей в части взимания оплаты за парковку в уличных паркоматах. ПО устанавливаемое на паркоматы, даёт возможность организовать полноценное обслуживание водителей, в рамках которого, в зависимости от комплектации паркомата, клиенты могут выполнять операции оплаты по картам различных платежных систем, например, МИР, Visa, MasterCard, а также транспортными картами различных проектов.

2. Информация о процессе разработки ПО

ПО разработано “Тагра-Управления паркоматом” разрабатывается российской компанией ООО “Тагра” по адресу г. Москва, ул. Ленинская слобода д.19 стр.4

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций как для реализации различных бизнес-функций, так и в части поддержки новых периферийных устройств;
- доработки ядра ОС и пересборка образа системы;
- тестирование по различным методикам;
- исправление найденных ошибок;
- разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация ПО осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Тагра» в количестве 5 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.

3. Информация о процессе сопровождения ПО

Сопровождение ПО на первой линии осуществляется силами служб сопровождения Заказчика. Компанией-разработчиком ПО – ООО «Тагра» осуществляется сопровождение ПО на втором и третьем уровне.

Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку Заказчика;
- помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;
- мониторинг результатов срабатывания watchdog по событиям сбоев и анализ сбоев;
- сбор данных и формирование задач на устранение неисправностей;
- консультирование по работе в ПО.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по адресу helpdesk@tagra.ru. Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 8:00 до 20:00 по московскому

4. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком на паркоматах.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг конечным клиентам 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 по заявкам Заказчика и на основе анализа сбойных ситуаций, путем модификации кода ПО и выпуском новых версий, полученных в результате модификации.

4.1. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

Персонал Заказчика, который работает с поставляемым ПО должен обладать навыками работы и обслуживания паркоматов, находящихся в эксплуатации у Заказчика.

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

Роль	Количество	Квалификация
Менеджер проекта	1	Классификация руководителя проекта. Навыки управления проектами
Администратор ОС	1	Квалификация системного администратора; Навыки администрирования операционных систем семейства Windows и Linux
Инженер отдела сопровождения	Зависит от количества устройств. 1 человек на 10 устройств.	Навыки работы с устройствами самообслуживания, эксплуатируемого в организации. Базовые знания ОС Linux
Инженер отдела мониторинга	Зависит от количества эксплуатируемых в финансовой организации устройств. Определяется формулой: 1 человек на 50 устройств.	Понимание технологии систем электронных расчетов с использованием пластиковых карт, знания специфики работы устройств самообслуживания

4.2. Информация о персонале, необходимом для обеспечения разработки ПО

Персонал компании-разработчика, обеспечивает разработку ПО. который работает с поставляемым программным обеспечением должен обладать навыками работы и обслуживания устройств самообслуживания, находящихся в эксплуатации у Заказчика.

Роль	Количество	Квалификация
Менеджер проекта	1	Классификация руководителя проекта. Навыки управления проектами
Инженер по развертыванию и интеграции (DevOps)	1	Квалификация системного администратора; Навыки администрирования операционных систем семейства Windows и Linux. Знание процесса сборки ядра ОС Linux. Знание
Разработчик программного обеспечения	1	Знание языков C, C++. Знание среды Qt4. Программирование под ОС Linux
Инженер сопровождения	1	Понимание технических процессов работы ПО и его структуру. Знание ОС Linux.
Технический писатель и тестировщик	1	Подготовка технической документации по системе, знание внутренних отраслевых и нормативных актов по подготовке и внедрению ПО. Навыки проведения тестирования ПО на терминалах самообслуживания.