

ООО «АйТи-Альянс»

<http://www.it-alnc.ru/>

ИНН 7718755096 / КПП 772501001

ОГРН 1097746108745

**Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения ITA-PRODCAT  
(«Продуктовый каталог»)**

Москва, 2023



## Оглавление

|        |                                                                                                |    |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.     | Аннотация .....                                                                                | 3  |
| 2.     | Термины и определения.....                                                                     | 4  |
| 3.     | Сведения о разработчике .....                                                                  | 5  |
| 4.     | Архитектура и инфраструктура .....                                                             | 5  |
| 5.     | Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения ..... | 6  |
| 5.1.   | Процессы разработки ПО.....                                                                    | 6  |
| 5.2.   | Процессы внедрения ПО .....                                                                    | 7  |
| 5.3.   | Процессы сопровождения и технической поддержки ПО.....                                         | 8  |
| 5.3.1. | Задачи сопровождения .....                                                                     | 8  |
| 5.3.2. | Допустимость исполнения задач обслуживания .....                                               | 8  |
| 6.     | Техническая поддержка программного обеспечения .....                                           | 9  |
| 7.     | Устранение неисправностей.....                                                                 | 10 |
| 8.     | Совершенствование программного обеспечения .....                                               | 10 |
| 9.     | Персонал.....                                                                                  | 10 |
| 9.1.   | Требуемые компетенции специалистов для администрирования и поддержки ПО10                      |    |
| 9.2.   | Требуемые компетенции специалистов для внутренней разработки .                                 | 10 |
| 10.    | Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки ..... | 11 |

## 1. Аннотация

Продуктовый каталог ITA-PRODCAT предназначен для гибкой настройки и управления продуктовыми линейками, пакетами услуг и тарифной политикой организаций.

Документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения ITA-PRODCAT («Продуктовый каталог»), в том числе:

- 1) Процессы разработки ПО
- 2) Процессы внедрения ПО
- 3) Процессы сопровождения ПО
- 4) Техническая поддержка
- 5) Устранение неисправностей
- 6) Совершенствование ПО
- 7) Требования к персоналу

## 2. Термины и определения

| Термин                         | Определение                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Программное обеспечение / ПО   | Программа или множество программ, используемых для управления компьютером                                                                                                    |
| Модуль                         | Составная часть программного обеспечения, обладающая самостоятельным функционалом                                                                                            |
| Приложение                     | Программное обеспечение «Продуктовый каталог»                                                                                                                                |
| web-приложение, веб-приложение | Прикладное программное обеспечение, которое работает на веб-сервере, в отличие от компьютерных программ, которые запускаются локально в операционной системе (ОС) устройства |
| БД, база данных                | Совокупность данных, хранимых в соответствии со схемой данных, манипулирование которыми выполняют в соответствии с правилами средств моделирования данных                    |

### 3. Сведения о разработчике

Общество с Ограниченной Ответственностью ООО «АйТи-Альянс», ОГРН 1097746108745, Фактический адрес размещения: 115093, г. Москва, ул. Павловская дом 6, эт.4, пом. 1А, ком. 1Ж.

### 4. Архитектура и инфраструктура

ITA-PRODCAT - Продуктовый каталог для гибкой настройки и управления продуктовыми линейками, пакетами услуг и тарифной политикой.

ITA-PRODCAT является функциональным модулем ПО ITA::Forms v4 – Системы управления процессами организаций

Модуль предназначен для:

- ведения справочников, расширяемых пользователями
- настройки тарифов любых типов, структуры и сложности с использованием справочников
- настройки продуктов, их условий и тарифов
- параметризации продуктов
- объединения параметров в списочные или табличные группы
- настройки и параметризации услуг
- задании дополнительных параметров и свойств продуктов

ITA-PRODCATSERVICE реализует и предоставляет потребителям сервисы:

- сервис подбора Продуктов по параметрам клиентской заявки
- сервис передачи (репликации) тарифов в системы-потребители
- сервисы для получения системами-потребителями отдельной или полной информации по Продуктам





## 5. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

### 5.1. Процессы разработки ПО

Процесс разработки Программного обеспечения ИТА-PRODCAT:

#### 1) Подготовительный этап

На данном этапе Заказчик знакомится с перечнем функционала, содержащегося в «коробке» Программного обеспечения ИТА-PRODCAT, озвучивает свои потребности и предложения к доработке базового функционала ПО (при необходимости)

#### 2) Этап сбора и проработки требований Заказчика

На данном этапе специалисты ООО «АйТи-Альянс» собирают и обрабатывают требования Заказчика по расширению базовой функциональности Программного обеспечения ИТА-PRODCAT (при необходимости, собирают требования по первоначальной загрузке данных, необходимости миграции данных).

#### 3) Проектирование

Поскольку Программное обеспечение ИТА-PRODCAT является «коробочным» - архитектура решения уже является спроектированной, на данном этапе определяется технологии взаимодействия с системами Заказчика

и встраивания ПО в ИТ ландшафт, определяются алгоритмы миграции и начальной загрузки (при необходимости).

4) Разработка программного кода

На данном этапе производятся доработки программного кода при необходимости его кастомизации и расширения базового функционала, разрабатываются интеграционные сервисы (если применимо), реализуются алгоритмы миграции и первоначальной загрузки.

5) Тестирование

На данном этапе проверяется работоспособность и качество программного обеспечения. На этом этапе проводятся функциональное тестирование, интеграционное тестирование, системное тестирование и другие виды тестирования, чтобы убедиться, что ПО соответствует требованиям и работает корректно.

6) Передача промежуточных поставок, передача финальной поставки ПО

По договоренности с Заказчиком возможна передача разработанного Программного обеспечения ИТА-PRODCAT с промежуточными поставками, по готовности определенных доработанных блоков функционала/для проверки миграции данных/первоначальной загрузки данных (там, где применимо).

## 5.2. Процессы внедрения ПО

Процесс внедрения Программного обеспечения ИТА-PRODCAT:

1) Передача Заказчику разработанного ПО, документации на ПО

2) Разворачивание ПО на тестовой среде Заказчика

По договоренности с Заказчиком это может быть произведено как силами Правообладателя (ООО «АйТи-Альянс»), так и сотрудниками Заказчика самостоятельно с использованием инструкции по установке ПО.

3) Проверка ПО в тестовой среде Заказчика

Тестирование ПО производится совместно специалистами ООО «АйТи-Альянс» и Заказчика

4) Обучение сотрудников Заказчика

Является опцией, при необходимости проводится сотрудниками ООО «АйТи-Альянс» в удаленном режиме/очно – в зависимости от договоренностей сторон

5) Обработка замечаний к ПО/ошибок с передачей исправлений  
Заказчику

## 5.3. Процессы сопровождения ПО

### 5.3.1. Задачи сопровождения

Все задачи сопровождения Программного обеспечения ITA-PRODCAT можно подразделить на четыре вида:

- а) Модификация Программного обеспечения ITA-PRODCAT
- б) Исправление ошибок в работе Программного обеспечения ITA-PRODCAT.
- в) Администрирование работы ITA-PRODCAT и поддержание его нормального функционирования.

### 5.3.2. Допустимость исполнения задач обслуживания

Задача, указанная в пункте 5.3.1 (а,б) решается исключительно силами Правообладателя (ООО «АйТи-Альянс») или лица, которое Правообладатель уполномочил совершать соответствующие действия с исходным кодом программного продукта.

Реализация задач, предусмотренных пунктами 5.3.1 (в), ), возможна силами специалистов Заказчика, но рекомендуется привлекать специалистов Правообладателя (ООО «АйТи-Альянс») в связи с доскональным знанием всех принципов работы Программного обеспечения по причине его создания специалистами Правообладателя.

**Для реализации любой из задач, указанных в пункте 5.3.1 необходимо:**

*описание следует в порядке, соответствующем порядку, указанному для типа задач в пункте 5.3.1*

**Выявить конкретную потребность:**

- а) Создание новой функциональности, не заложенной в существующее программное решение ITA-PRODCAT;
- б) Исправление ошибок в функционировании уже созданного с помощью ITA-PRODCAT приложения, обеспечивающего взаимодействие пользователя с недостаточным качеством;
- в) Запуск и обеспечение работы существующего экземпляра ITA-PRODCAT

**Сформулировать потребность:**

- а) Описать новые функциональные задачи программного решения экземпляра ITA-PRODCAT;
- б) Описать проблемы в работе экземпляра ITA-PRODCAT, которое отражает то, как Программное решение функционирует в реальности и как оно должно функционировать исходя из исходных задач;
- в) Описать нормальный порядок функционирования ITA-PRODCAT

**После формализации задачи должен быть разработан проект решения:**

а) Необходимо описать архитектуру нового функционала ITA-PRODCAT возможную реализацию интерфейса взаимодействия;

б) Необходимо установить причины функционирования ITA-PRODCAT или созданного на нём приложения не в соответствии с документацией и исходными заложенными принципами (в частности определить, наличие или отсутствие ошибок расчетов, ошибок ввода данных, а также исключить возможность изменения источников, с которыми взаимодействует ITA-PRODCAT и его приложения, и среды, в которой функционирует ITA-PRODCAT).

в) Необходимо описать обычный порядок работы ITA-PRODCAT.

После исполнения задач, описанных выше, необходима их практическая реализация. Привлечение специалистов ООО «АйТи-Альянс» для решения указанных задач существенно сокращает время достижения поставленных целей и повышает качество в связи с тем, что помимо ООО «АйТи-Альянс» в настоящее время ни одно лицо в мире не обладает достаточной компетенцией в обслуживании ITA-PRODCAT. Задача создания новой функциональности может быть решена только ООО «АйТи-Альянс» либо лицом, уполномоченным ООО «АйТи-Альянс» на создание производных произведений.

В зависимости от реализуемой задачи Заказчик получает либо конечный результат, либо процесс нормального функционирования уже имеющегося результата. В зависимости от поставленных количественных, качественных и временных критериев для решения задач определяется количество задействованных специалистов.

## 6. Техническая поддержка программного обеспечения

Техническая поддержка программного обеспечения осуществляется согласно условиям, прописанным в договоре с Заказчиком.

Виды поддержки описаны в таблице ниже

| ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА                               | ОПИСАНИЕ                   |
|-----------------------------------------------------|----------------------------|
| Базовая поддержка (Maintenance)                     |                            |
| Горячая линия                                       | 24*7 (прием и регистрация) |
| (обработка обращений, решение инцидентов платформы) | 8*5 (UTC +03:00, Москва)   |
| Поставка обновлений платформы                       |                            |
| Консультации по разработке                          | 160 (час)                  |
| Бизнес поддержка (Maintenance)                      |                            |
| Горячая линия                                       | 24*7 (прием и регистрация) |
| (обработка обращений, решение инцидентов платформы) | 12*5 (UTC +03:00, Москва)  |
| Поставка обновлений платформы                       |                            |
| Консультации по разработке                          | 160 (час)                  |

## **7. Устранение неисправностей**

В рамках договора по сопровождению и технической поддержке Программного обеспечения ITA-PRODCAT при возникновении неисправностей необходимо:

- а) Описать проблемы в работе экземпляра ITA-PRODCAT, которое отражает то, как Программное решение функционирует в реальности и как оно должно функционировать исходя из исходных задач;
- б) Обратиться в техническую поддержку ООО «АйТи-Альянс» по адресу support@it-alc.ru или телефону +7 (499) 707 07 41, описав проблему
- в) Согласовать с ООО «АйТи-Альянс» порядок исправления неисправности

## **8. Совершенствование программного обеспечения**

Совершенствование Программного обеспечения ITA-PRODCAT решается исключительно силами Правообладателя (ООО «АйТи-Альянс») или лица, которое Правообладатель уполномочил совершать соответствующие действия с исходным кодом программного продукта.

При выявлении потребностей Заказчика к доработке Программного обеспечения ITA-PRODCAT необходимо:

- а) Описать новые функциональные задачи программного решения экземпляра ITA-PRODCAT;
- б) Сформировать заявку на доработку (CR)
- в) Направить заявку на доработку (CR) ответственному лицу от ООО «АйТи-Альянс»
- г) Согласовать с ООО «АйТи-Альянс» порядок реализации доработок

## **9. Персонал**

### **9.1. Требуемые компетенции специалистов для администрирования и поддержки ПО**

- Знания по администрированию БД PostgreSQL
- Базовые знания XML

### **9.2. Требуемые компетенции специалистов для внутренней разработки**

- Знание Java - опыт Java разработки не менее 1 года
- Знание SQL - опыт работы с SQL не менее 1 года.
- Базовые знания XML, HTML
- Базовые знания ООП
- Знание базовых классов и принципов разработки в ITA-PRODCAT

**10. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки,  
разработчиков и службы поддержки**

Фактический адрес размещения: 115093, г. Москва, ул. Павловская дом 6, эт.4, пом. 1А, ком. 1Ж

Служба поддержки: эл.почта [support@it-alnc.ru](mailto:support@it-alnc.ru), телефон +7 (499) 707 07 41