

ДОКУМЕНТАЦИЯ

описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения,

включая устранение неисправностей и совершенствование, а также сведения о персонале

Программное обеспечение: Медико-экономическая платформа «МедСофтЛаб.online»

1. Общие положения

Настоящий документ описывает процессы жизненного цикла программного обеспечения «МедСофтЛаб.online», включая сопровождение, устранение неисправностей, развитие функциональности, а также требования к персоналу, обеспечивающему указанные процессы.

Жизненный цикл ПО организован в соответствии с лучшими практиками индустрии разработки программного обеспечения и обеспечивает непрерывное функционирование, развитие и соответствие нормативным требованиям.

2. Модель жизненного цикла ПО

В организации применяется итерационная (Agile) модель жизненного цикла, включающая:

- планирование;
- разработку;
- тестирование;
- внедрение;
- сопровождение;
- развитие.

Все этапы жизненного цикла взаимосвязаны и реализуются непрерывно.

3. Процессы сопровождения программного обеспечения

Сопровождение включает:

- мониторинг работоспособности;
- обработку обращений пользователей;
- техническую поддержку;
- обновление и сопровождение версий.

3.1. Обработка обращений пользователей

Обращения пользователей регистрируются в системе учета заявок (Service Desk).

Классификация обращений:

- инциденты (ошибки);

- запросы на обслуживание;
- предложения по развитию.

3.2. Уровни поддержки

Реализована многоуровневая модель поддержки:

- 1 линия — первичная обработка и диагностика;
 - 2 линия — технический анализ и исправление;
 - 3 линия — разработка и доработка ПО.
-

4. Процессы устранения неисправностей

Процесс управления инцидентами включает:

1. регистрацию инцидента;
2. классификацию и приоритизацию;
3. диагностику;
4. устранение;
5. тестирование исправления;
6. выпуск обновления;
7. закрытие инцидента.

Сроки устранения зависят от критичности:

- критические — приоритетное устранение;
 - значимые — в плановом порядке;
 - некритичные — в рамках релизного цикла.
-

5. Процессы совершенствования (развития)

Развитие программного обеспечения осуществляется на основании:

- требований заказчиков;
- изменений законодательства;
- внутренних инициатив правообладателя.

Процесс включает:

1. сбор требований;
2. анализ и приоритизацию;
3. проектирование;
4. разработку;

5. тестирование;
6. включение в релиз.

Релизы выпускаются на регулярной основе.

6. Управление изменениями

Все изменения проходят процедуру контроля:

- регистрация изменения;
- оценка влияния;
- согласование;
- реализация;
- тестирование;
- внедрение.

Используется система контроля версий и CI/CD.

7. Управление версиями

Реализована система версионирования:

- фиксируются все изменения;
- обеспечивается возможность отката;
- ведётся история релизов.

Каждый релиз сопровождается:

- описанием изменений;
 - списком исправлений;
 - инструкцией по обновлению.
-

8. Обеспечение качества

Качество обеспечивается за счёт:

- модульного тестирования;
 - интеграционного тестирования;
 - регрессионного тестирования;
 - автоматизированных тестов;
 - код-ревью.
-

9. Обеспечение непрерывности функционирования

Реализованы меры:

- мониторинг системы;
 - резервное копирование;
 - отказоустойчивость;
 - процедуры восстановления.
-

10. Персонал

Для обеспечения жизненного цикла ПО задействованы следующие роли:

10.1. Разработчики

Функции:

- разработка функциональности;
- исправление ошибок;
- участие в код-ревью.

Требования:

- знание C# / .NET;
- опыт разработки корпоративных систем.

10.2. Тестировщики

Функции:

- тестирование;
- подготовка тест-кейсов;
- контроль качества.

10.3. DevOps-инженеры

Функции:

- сопровождение CI/CD;
- управление инфраструктурой;
- обеспечение стабильности сборок.

10.4. Специалисты технической поддержки

Функции:

- обработка обращений;
- консультации пользователей;
- первичная диагностика.

10.5. Аналитики

Функции:

- сбор требований;
 - взаимодействие с заказчиками;
 - формирование технических заданий.
-

11. Требования к квалификации персонала

Персонал должен обладать:

- профильным образованием;
 - опытом работы в области разработки ПО;
 - знанием используемых технологий;
 - навыками работы с системами управления версиями и задачами.
-

12. Заключение

Организованные процессы жизненного цикла программного обеспечения «МедСофтЛаб.online» обеспечивают:

- стабильную эксплуатацию;
- оперативное устранение неисправностей;
- системное развитие функциональности;
- соответствие требованиям Минцифры России.