

**Описание процессов поддержания жизненного цикла**

**Программного продукта «DBS Launcher»**

**Общества с ограниченной ответственностью «ДБС»**

**Оглавление**

1.	Введение.....	3
1.1.	Содержание документа .....	3
1.2.	О программном продукте.....	3
1.3.	Системные требования.....	3
2.	Поддержание жизненного цикла приложения.....	4
2.1.	Поддержка пользователей.....	4
2.2.	Обновление приложения.....	4
2.3.	Устранение неисправностей .....	4
2.4.	Совершенствование программного продукта.....	6
3.	Информация об уровне подготовки пользователей и о персонале.....	7
3.1.	Уровень подготовки пользователей.....	7
3.2.	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию .....	7
3.3.	Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла Программного продукта.....	7
3.4.	Организация работы и распределение задач.....	7
4.	Инфраструктура разработки и поддержки Программного продукта.....	8
4.1.	Физические адреса размещения инфраструктуры.....	8
4.2.	Обращение в Службу технической поддержки .....	8

# 1. Введение

## 1.1. Содержание документа

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки (проектирование, разработка ПО, тестирование, приобретение, поставка, эксплуатация, документирование, обучение и квалификация персонала, поддержка версий и доработка, устранение сбойных ситуаций).

В документе указаны сведения о персонале организации, осуществляющей совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку, а не о персонале клиента. Также указана информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки и службы поддержки.

## 1.2. О программном продукте

Программа для ЭВМ DBS Launcher предназначена для обеспечения доступа корпоративных пользователей к опубликованным администратором приложениям в соответствии с группами доступа Active Directory.

Снижает нагрузку на техническую поддержку, позволяя пользователю самостоятельно запускать доступные приложения в два клика из единого источника.

Область применения: системное администрирование.

## 1.3. Системные требования

Компьютеры, объединенные в локальную сеть.

Операционная система: Microsoft Windows версии 8 и старше.

Платформа Microsoft .NET 7.0 Desktop Runtime (v7.0.20 или старше): должна быть установлена на компьютере клиента (администратора и корпоративных пользователей) .

Active Directory: источник данных о правах доступа корпоративных пользователей к опубликованным приложениям.

## 2. Поддержание жизненного цикла приложения

DBS Launcher является завершенным программным продуктом (разработка завершена).

Поддержание жизненного цикла DBS Launcher осуществляется в процессе сопровождения программного продукта, включая обновление релизов в соответствии с планом доработок и по заявкам пользователей, консультации пользователей по вопросам эксплуатации.

Поддержание жизненного цикла DBS Launcher осуществляется за счет технического сопровождения и обновления программного продукта и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, а также консультации пользователей по вопросам эксплуатации.

### 2.1. Поддержка пользователей

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного продукта включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте или письменно по запросу;
- обеспечение пользователей новыми версиями программного продукта по мере их появления;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным продуктом.

Поддержка пользователей доступна круглосуточно на портале <https://dbs-tech.ru/support> и по электронной почте [support@dbs-tech.ru](mailto:support@dbs-tech.ru), а также с 09:00 до 18:00 по рабочим дням – по телефону +7 (499) 270-32-27.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в поиске и устранении ошибок;
- помощь в эксплуатации;
- предоставление документации;
- общие консультации по работе программного продукта.

### 2.2. Обновление приложения

Обновление программного продукта осуществляется при необходимости в случаях изменений законодательства и версий ПО, а также плановых доработок.

### 2.3. Устранение неисправностей

В случае возникновения неисправностей или необходимости в доработках пользователь направляет запрос на линию технической поддержки.

Запрос должен содержать:

- тему;
- суть проблемы (описание).

Запросы могут быть следующего вида:

- Инцидент – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Клиента (покупателя или заказчика);
- Проблема – сбой, повлекший за собой остановку работы либо потерю работоспособности программного продукта;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление услуги;
- Запрос на предоставление информации;
- Запрос на доработку – запрос на проведение доработок программного продукта.

Пользователь может направить письменный запрос двумя способами:

- на электронную почту [support@dbs-tech.ru](mailto:support@dbs-tech.ru);
- заполнив форму на портале технической поддержки на сайте <https://dbs-tech.ru/support>.

Сотрудник технической поддержки принимает и регистрирует все запросы пользователя, связанные с функционированием программного продукта.

Сотрудники отделов технической поддержки и разработки компании-правообладателя вправе обращаться за уточнением информации по запросу в случаях, когда указанной в запросе информации недостаточно для выполнения запроса пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, могут быть исправлены при обновлении релиза сервиса.

Перечень возможных неисправностей, вероятные причины их возникновения и рекомендуемые способы устранения приведены в таблице ниже.

Таблица 1

№№	Неисправность	Вероятная причина	Способ устранения
<b>1.</b>	<b>Установка</b>		
1.1.	Невозможно открыть архив с дистрибутивами ПО	Неверно указан пароль открытия zip-архива	Запросить пароль на доступ к архиву в службе технической поддержки, указав номер и дату Договора на покупку ПО
1.2.	Невозможно соединиться с удаленным сервером	«Не удалось загрузить настройки»: Некорректно указан путь к файловому хранилищу	Проверить путь к файловому хранилищу в браузере. Деинсталлировать ПО. Повторно установить с корректным параметром пути
<b>2.</b>	<b>Запуск</b>		
2.1.	Ошибка при работе с ярлыком «В процессе установки произошла неисправимая ошибка»	Установлено 2 экземпляра программы, не допускающей запуска дублей.	Для запуска экземпляра ПО, установленного позже, необходимо удалить дубль (экземпляр ПО, установленный ранее).
<b>3.</b>	<b>Запуск: пользовательское приложение</b>		
3.1.	В данный момент вход в приложение невозможен	Недостаточно прав доступа	Пользователю следует обратиться к администратору для настройки прав доступа
<b>4.</b>	<b>Запуск: Редактор конфигураций</b>		
4.1.	You must install .NET Desktop Runtime to run this application	Требуется установка внешних компонентов: .NET	Администратору следует установить .NET 7.0 Desktop Runtime (v7.0.20 или старше)

№№	Неисправность	Вероятная причина	Способ устранения
<b>5.</b>	<b>Запуск опубликованных приложений из интерфейса пользователя</b>		
5.1.	В процессе установки компоненты произошла ошибка: Отказано в доступе по пути	Попытка установить на компьютер пользователя уже открытое приложение	Деинсталлировать прежнюю версию ПО. Пользователю доступна возможность самостоятельной деинсталляции приложений с рабочего компьютера. Пользовательская деинсталляция не затрагивает хранилище дистрибутивов. Деинсталлировать работающее приложение невозможно до выхода из него.
5.2.		Попытка деинсталляции открытого работающего приложения	Пользователю следует выйти из приложения, которое он намерен удалить, и повторно запустить процедуру деинсталляции.
5.3.		Попытка деинсталляции приложения, работающего в фоновом режиме	Некоторые приложения недостаточно закрыть для завершения их работы: она продолжается в фоновом режиме. При попытке деинсталляции закрытого работающего приложения появляется ошибка «Отказано в доступе по пути «C:\ProgramData\DBS\DBSLauncher»» (при установке приложения в другом расположении путь будет меняться)
6.	Приложение не работает	Причина неизвестна	Обратиться в службу технической поддержки

## 2.4. Совершенствование программного продукта

Программный продукт регулярно развивается: новые возможности появляются, прежние расширяются.

Пользователь может повлиять на совершенствование продукта: направить предложение на почту технической поддержки по адресу [support@db-tech.ru](mailto:support@db-tech.ru).

Предложение будет рассмотрено и при его одобрении будут внесены изменения и направлены оповещения автору.

### **3. Информация об уровне подготовки пользователей и о персонале**

Программный продукт предназначен для системных администраторов.

#### **3.1. Уровень подготовки пользователей**

Программный продукт не предъявляет требований к подготовке корпоративных пользователей за рамками базовых навыков работы с компьютером.

#### **3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

Компания-правообладатель Общество с ограниченной ответственностью «ДБС» (ООО «ДБС») обладает штатными специалистами, которые имеют необходимую квалификацию и опыт для разработки и поддержки программного обеспечения.

В процессе разработки и поддержки программного продукта задействованы сотрудники двух подразделений: Отдела разработки и Отдела технической поддержки. На разработку и поддержку DBS Launcher выделены 4 штатных сотрудника.

Техническая поддержка осуществляется силами штатных сотрудников: 2 сотрудника.

Модернизация ПО осуществляется силами штатных сотрудников: 2 сотрудника (разработчик и тестировщик).

Расчетное количество обращений на 1 пользователя в месяц: 1.

#### **3.3. Требования к персоналу для поддержания жизненного цикла Программного продукта**

Уровень квалификации разработчика: специалист (бакалавр либо магистр) с высшим техническим образованием, постоянным повышением квалификации в профильной области и опытом работы более трех лет.

Уровень квалификации тестировщика: специалист (бакалавр) с высшим техническим образованием, постоянным повышением квалификации в профильной области и опытом работы более одного года.

Уровень квалификации специалистов технической поддержки:

- 1 специалист на первой линии поддержки с опытом тестировщика;
- 1 эксперт на второй линии с опытом разработчика, тестировщика или аналитика.

#### **3.4. Организация работы и распределение задач**

Задачи по поддержанию жизненного цикла DBS Launcher организованы следующим образом:

- Специалист технической поддержки: первая очередь линии консультаций, обработка поступающих запросов, проверка и перенаправление заявок, консультации по заявкам.
- Аналитик – вторая очередь линии консультаций, анализ заявок пользователей, ведение и документирование доработок, разработка технических заданий, разработка и

поддержка в актуальном состоянии документации, инструкций для пользователей, описание релизов.

- Разработчик – программирование на языке разработки Программного продукта (C#), реализация заявок по техническим заданиям, реализация автоматических тестов.
- Тестировщик – проверка воспроизведения ошибок по заявкам, тестирование доработок.

## **4. Инфраструктура разработки и поддержки Программного продукта**

### **4.1. Физические адреса размещения инфраструктуры**

Физический адрес размещения Отделов разработки и поддержки расположен в России по адресу: Раменский городской округ, г. Раменское, ул. Советская, дом 2, Дом Быта «Экспресс», офис 402.

Физический адрес размещения инфраструктуры технических средств, на которых хранится исходный текст и код программного продукта: сервер компании-правообладателя расположен в России, в Дата-центре по адресу: 111024, Москва, 1-я ул. Энтузиастов, д. 2А.

### **4.2. Обращение в Службу технической поддержки**

Техническая поддержка оказывается следующими способами:

- на портале технической поддержки правообладателя: <https://dbs-tech.ru>;
- по электронной почте [support@dbs-tech.ru](mailto:support@dbs-tech.ru);
- по телефону +7 (499) 270-32-27.

Техническая поддержка на портале и по электронной почте доступна круглосуточно (24 часа 7 дней в неделю), по телефону – с 09:00 до 18:00 по московскому времени в рабочие дни.