



Общество с ограниченной ответственностью
«Эндоскопическая видеоаналитика Лаб»

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла
программного обеспечения
Polyptron.AI**

Оглавление

Оглавление	2
Термины и сокращения	3
Поддержание жизненного цикла Программы	3
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы	3
Совершенствование и тестирование Программы	4
Техническая поддержка программы	6
Информация о персонале	6

Термины и сокращения

Программа - Совокупность программных компонентов системы Polytron.AI

Разработчик - ООО «ЭВА Лаб»

Заказчик - Пользователь Программы

Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчика, консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы по электронной почте.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- Помощь в установке Программы;
- Помощь в настройке и администрировании;
- Помощь в установке обновлений Программы;
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Программы;
- Консультации по функциональности модулей, помощь в эксплуатации Программы;
- Общие консультации по выбору оборудования для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

- Обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание), включая (по мере возможностей) артефакты, объективно фиксирующие неисправность (логи программы, снимки экрана и т.д.).

Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие сбоя, повлекшего за собой остановку работы или потерю работоспособности Программы;
- Наличие сбоя, повлекшего за собой потерю части функциональности Программы или деградацию заявленных характеристик производительности;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- Запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком по электронной почте на электронный адрес support@evalab.ai.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов и прочую необходимую информацию.

Совершенствование и тестирование

Программы

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые функции, оптимизируется скорость работы и улучшается качество работы алгоритмов.

Основанием для проведения модификации ПО может являться одно из следующих обстоятельств:

- Получение информации об ошибке в Программе;
- Получение заявки Заказчика о доработке Программы с целью реализации улучшенных или расширенных функциональных характеристик (предложения по усовершенствованию принимаются на электронную почту технической поддержки по адресу support@evalab.ai).

Предложение будет рассмотрено Разработчиком и приоритизировано в общем перечне доработок);

- Инициативная доработка (в рамках развития функциональности Программы).

В случае если основанием для модификации Программы является извещение об ошибке, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации данной ошибки. Локализация ошибки заключается в осуществлении моделирования, при котором эта ошибка устойчиво проявляет себя в заданных условиях эксплуатации.

Технологическая цепочка модификации отдельного компонента Программы (в случае выявления такой необходимости) включает следующие последовательные стадии:

- Модификацию исходного текста Программы;
- Компиляцию из исходного текста исполняемого модуля;
- Предварительное тестирование;
- Распространение модифицированной версии программного компонента в коллективной среде разработки с помощью специальных систем программного управления версиями в обеспечение совместимости с другими программными компонентами в составе Программы;
- Основную стадию тестирования, включающую проверку заданных изменений функциональных характеристик и обеспечения совместного режима использования с другими компонентами в составе Программы, а также совместимости с системными сервисами применительно к используемым разновидностям операционной системы.

Типовой технологический цикл основной стадии тестирования представляет собой операции по подготовке к установке на комплексе отдельного программного компонента и включает в себя следующие процедуры:

- Осуществляется тестирование отдельно взятого программного компонента с целью подтверждения заданных функциональных характеристик;
- Проводится проверка соответствия функционирования программного компонента в соответствии с логикой, описанной в эксплуатационной программной документации (Руководство администратора);
- Осуществляется тестирование программного компонента в моделируемых условиях программного окружения на реально функционирующем комплексе с целью подтверждения условий программной и информационной совместимости.

Техническая поддержка программы

Заказчик может направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@evalab.ai.

Инфраструктура разработчиков и службы поддержки размещена по адресу Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Тернопольская, д. 6, пом. 158, эт. 3.

Информация о персонале

Поддержка жизненного цикла Программы осуществляется персоналом следующего состава:

- Программист - принимает участие во всех стадиях жизненного цикла в процессах реализации программного продукта, выпуска версий, тестирования и сопровождения программных средств;
- Специалист по контролю качества - принимает участие во всех стадиях жизненного цикла в процессах тестирования и сопровождения программных средств.

Персонал Разработчика, привлекаемый к тестированию, модификации и, в необходимых случаях, документированию Программы, должен обладать на профессиональной основе следующими квалификацией:

- Программист (разработчик): высшее профессиональное или незаконченное высшее профессиональное образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля) или среднее профессиональное образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля);
- Специалист по контролю качества: высшее профессиональное или незаконченное высшее профессиональное образование или среднее профессиональное (техническое) образование.