

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА СОФИТ

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла Информационной системы СОФИТ,
в том числе устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации системы,
совершенствование системы,
информация о персонале, необходимом для обеспечения
поддержки системы

Москва 2022 год

Оглавление

Оглавление

I.	Введение	3
II.	Термины и сокращения	4
III.	Информация о процессе разработки и сопровождения Системы	5
3.1.	Информация о процессе разработки и совершенствовании Системы	5
3.2.	Информация о процессе сопровождения Системы	5
IV.	Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы	6
4.1.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы	6
4.2.	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности Системы	7

I. Введение

Информационная система СОФИТ предназначена для автоматизации обработки производственно-финансовой информации авиакомпании, финансового учета.

Информационная система СОФИТ представляет собой многофункциональный комплекс, предоставляющий широкие возможности для большинства служб авиакомпании: коммерческой, центра расчетов, бухгалтерии, а также для руководства. В системе реализованы функции финансового учета, взаиморасчетов с контрагентами и многие другие. Реализован интерфейс с бухгалтерской системой.

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Информационной системы СОФИТ, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

II. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращений
Система	Информационная система СОФИТ
Разработчик	Правообладатель Системы ООО «СОФИ СОФТ»
Пользователь	Юридическое лицо, заключившее договор с Разработчиком

III. Информация о процессе разработки и сопровождения Системы

3.1. Информация о процессе разработки и совершенствовании Системы

Информационная система СОФИТ разрабатывается российской компанией ООО «СОФИ СОФТ» (ИНН 7707751290) по адресу: 125445, г. Москва, ул. Смольная, д. 52, стр. 6, этаж 3, пом. 12 / (каб.301-306).

Процесс разработки включает в себя:

- Написание и согласование Технического задания на разработку;
- Разработка новых модулей и функций;
- Комплексное тестирование;
- Исправление выявленных ошибок;
- Исправление проблем совместимости;
- Разработка документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация Системы выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами штатных специалистов ООО «СОФИ СОФТ» в количестве 10 человек (подразделение, отвечающее за разработку Системы) и 10 человек (подразделение, отвечающее за тестирование и сопровождение Системы).

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработок (функциональное расширение Системы, дополнительные возможности, оптимизация нагрузки ресурсов ПК, обновление интерфейса), а также в соответствии с запросом или предложением (техническое задание) Пользователя.

Пользователь направляет предложение по усовершенствованию Системы на электронный адрес разработчика info@sofisoft.su Предложение рассматривается и, в случае признания его эффективности, в Систему вносятся соответствующие изменения. Технологи отдела внедрения осуществляют обязательное тестирование изменений. Передача актуальных версий Системы осуществляется по электронной почте после доработки и тестирования новых версий Системы.

3.2. Информация о процессе сопровождения Системы

Сопровождение Системы осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения - ООО «СОФИ СОФТ». Адрес размещения технической поддержки: 125445, г. Москва, ул. Смольная, д. 52, стр. 6, этаж 3, пом. 12 / (каб.301-306) .

Процесс сопровождения включает в себя:

- проведение модернизации Системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Пользователей,
- консультации по вопросам установки и эксплуатации Системы (по телефону, электронной почте).

- в рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:
 - помощь в установке Системы;
 - помощь в настройке и администрировании;
 - помощь в установке обновлений Системы, устранении проблем;
 - консультации по работе с функционалом Системы,
 - помощь в эксплуатации системы;
 - общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Системы.

Для оказания услуг по сопровождению Системы выделен единый номер:

+7(495)150-03-16,

электронная почта info@sofisoft.su

Поддержка Пользователей Системы осуществляется ежедневно по рабочим дням, установленным в РФ, в режиме:

Понедельник – четверг: с 9:00 до 19:00 по московскому времени,

Пятница: с 9:00 до 17:45 по московскому времени.

IV. Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации Системы конечным Пользователем.

Сопровождение Системы необходимо для отсутствия простоя в работе организации Пользователя по причине невозможности функционирования Системы (ошибки в работе Системы) и обеспечения корректного функционирования и дальнейшего развития Системы. Сопровождение Системы также включает в себя проведение модернизаций Системы в соответствии с собственным планом разработок, а также по заявкам Пользователя с целью расширения функциональности или исправления ошибок в Системе. Модернизация Системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам Пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Пользователю неисключительных прав на использование новых версий Системы, полученных в результате модернизации.

4.1. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

В случае возникновения неисправностей в Системе, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя со стороны Пользователя;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Системы.

Запрос направляется Пользователем на электронный адрес разработчика Системы info@sofisoft.su. Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователя, связанные с функционированием Системы. 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 «закрыт», 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 Пользователя.

4.2. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности Системы

Администраторы Системы должны обладать навыками администрирования операционных систем семейств Linux и Windows, общими знаниями по работе с СУБД, а также иметь навыки работы с СУБД Tiberio.

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

- Администратор ОС
- Администратор базы данных

В состав персонала, необходимого для поддержания Системы в функциональном состоянии, должны входить:

- Руководитель проекта
- Технический писатель

В процессе разработки и сопровождения Системы в рамках трудовых отношений задействованы следующие лица:

№	Должность/Функциональная роль лица, оказывающего услуги	Количество	Требования к квалификации
1.	Заместитель директора по разработке программного обеспечения /Руководитель проекта Руководство разработкой программного кода и интеграцией программных модулей и компонентов программного обеспечения. Управление инфраструктурой коллективной среды разработки.	1	Высшее техническое образование (инженер-системотехник). Знания в области разработки программного обеспечения. Навыки управления проектами.
2.	Ведущий программист /Администратор ОС	2	Высшее техническое образование (инженер – системотехник). Навыки администрирования операционных систем Linux, Windows.

3.	Ведущий программист/Администратор базы данных	1	Высшее техническое образование (инженер – системотехник). Навыки администрирования базы данных Tmaxsoft Tiberio
4.	Заместитель генерального директора - директор по внедрению систем /Технический писатель Сбор требований к системе, проектирование технического решения, постановка задачи команде разработки	1	Высшее техническое образование (инженер – системотехник). Знания внутренних отраслевых и нормативных актов по разработке и внедрению программного обеспечения
5.	Программист/Разработчик программного обеспечения	5	Высшее техническое образование (инженер - программист). Знания в области разработки программного обеспечения. Опыт программирования на языках SQL,Perl, C++
6.	Системный администратор	1	Высшее техническое образование (инженер-системотехник). Знания в области технической поддержки, администрирования серверов
7.	Ведущий инженер/сопровождение Системы	2	Высшее техническое или экономическое образование (инженер - экономист). Знания в экономике и управлении на предприятии, бизнес-информатике, статистике
8.	Инженер 1-й категории/сопровождение Системы	4	Высшее техническое или экономическое образование (инженер - экономист). Знания в экономике и управлении на предприятии, бизнес-информатике, статистике
9.	Инженер 2-й категории/сопровождение Системы	3	Высшее техническое или экономическое образование (инженер - экономист). Знания в экономике и управлении на предприятии, бизнес-информатике, статистике

ООО «СОФИ СОФТ» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки, администрирования Информационной системы СОФИТ, и её сопровождения.

Специалисты, с которыми у ООО «СОФИ СОФТ» заключены трудовые договоры, имеют высшее техническое образование, обладают необходимым набором знаний для осуществления разработки и сопровождения Информационной системы СОФИТ. Руководители и специалисты имеют опыт работы в области разработки ИТ для гражданской авиации.