



РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА U-SPEECH ANALYTICS

Описание поддержки ПО

Руководитель темы

подпись, дата

В.Ю. Красюк

ООО «ЮКИТЕХ ЛАБ»

Москва 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1	Введение	3
2	Определения, обозначения и сокращения	4
3	Сведения о разработчике	6
4	Описание процессов жизненного цикла программных средств, обеспечивающих поддержание программного обеспечения	7
5	Поддержка Системы во время эксплуатации	9
5.1	Ввод системы в эксплуатацию	9
5.2	Администрирование системы	9
5.3	Техническая поддержка пользователей	9
5.4	Модернизация Системы	10
6	Самостоятельное устранение неисправностей	11
7	Устранение неисправностей производителем ПО	12
7.1	Этапы процесса исправления ошибок	12
7.2	Этапы процесса доработки новых функций ПО	12
8	Информация о персонале	13
8.1	Персонал, обеспечивающий работу системы	13
8.2	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	13

1 Введение

1.1 Сопровождение (поддержка) программного обеспечения – процесс документационного, организационного и материального обеспечения, доработки и устранения дефектов программного обеспечения (ПО) после передачи в эксплуатацию. Сопровождение ПО – это одна из фаз жизненного цикла программного обеспечения, следующая за фазой передачи ПО в эксплуатацию. В ходе сопровождения в программу вносятся изменения, с тем чтобы исправить обнаруженные в процессе использования дефекты и недоработки, а также модернизации с целью повысить удобство использования (юзабилити) и применимость ПО.

1.2 Цель технической поддержки – обеспечение бесперебойного функционирования программных средств, выполнения предписанных функций, а также помощь пользователям в решении возникающих проблем с использованием, обучением, индивидуальной настройкой или другими функциями взаимодействия с информационной системой в соответствии с договором услуг технической поддержки.

1.3 Процесс сопровождения программного обеспечения описан в национальных стандартах Российской Федерации ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Национальный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств» и ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Государственный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Сопровождение программных средств», которые идентичны международным ISO/IEC 12207:2008 System and software engineering – Software life cycle processes; ISO/IEC 14764:99 Information technology – Software maintenance.

2 Определения, обозначения и сокращения

В настоящем отчете применяют следующие термины с соответствующими определениями.

Автоматизированная система (АС)	– система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций
Автоматизированное рабочее место (АРМ)	– программно-технический комплекс АС, предназначенный для автоматизации деятельности определенной категории пользователей или определенного вида деятельности.
Жизненный цикл автоматизированной системы	– совокупность взаимосвязанных процессов создания и последовательного изменения состояния АС от формирования исходных требований к ней до окончания эксплуатации и утилизации комплекса средств автоматизации АС
Оператор	– какой-либо объект, осуществляющий работу системы. Роль оператора и роль пользователя могут возлагаться одновременно или последовательно на одно и то же лицо или организацию. В контексте данного конкретного определения термин «объект» означает лицо или организацию.
Персонал автоматизированной системы	– лица, обеспечивающие функционирование АС
Пользователь (user)	– лицо или группа лиц, извлекающих пользу из системы в процессе ее применения. Роль пользователя и роль оператора могут выполняться одновременно или последовательно одним и тем же человеком или организацией
Пользователь автоматизированной системы	– лицо, участвующее в функционировании АС или использующее результаты ее функционирования
Система	– комбинация взаимодействующих элементов, организованных для достижения одной или нескольких поставленных целей
Сопровождение автоматизированной системы	– деятельность по оказанию услуг, необходимых для обеспечения устойчивого функционирования или развития АС
Техническое обеспечение автоматизированной системы	– совокупность всех технических средств, используемых в АС при ее функционировании
Функция автоматизированной системы	– совокупность действий АС, направленная на достижение определенной цели

Эксплуатационная
документация на
автоматизированную
систему

- часть рабочей документации на АС, предназначенная для использования при эксплуатации системы, определяющая правила действия персонала и пользователей системы при ее функционировании, проверке и обеспечении ее работоспособности

3 Сведения о разработчике

Разработчиком ПО «Речевая аналитика U-Speech Analytics» является компания ООО «ЮКИТЕХ ЛАБ» (ИНН 7706458490, ОГРН 1187746843272).

Все права на ПО «Речевая аналитика U-Speech Analytics» принадлежат ООО «ЮКИТЕХ ЛАБ» (Свидетельство о государственной регистрации программ для ЭВМ № 2021680680 от 13 декабря 2021 года)

Компания имеет собственную команду высококвалифицированных разработчиков (R&D), занимается научными исследованиями в области искусственного интеллекта (AI), является разработчиком собственных IT-решений и заказного программного обеспечения.

Web-сайт: <https://uktlab.ru/>

Телефон: +7 (495) 198 12 99

Адрес офиса: 119180, г. Москва, Хвостов 2-й переулок, дом 12,

4 Описание процессов жизненного цикла программных средств, обеспечивающих поддержание программного обеспечения

4.1 Процессы поддержки программных средств предусматривают совокупность действий, направленных на выполнение специализированного программного процесса. Любой поддерживающий процесс помогает процессу реализации программных средств как единое целое с обособленной целью, внося вклад в успех и качество программного проекта. Существует восемь таких процессов:

- процесс менеджмента документации программных средств;
- процесс менеджмента конфигурации программных средств;
- процесс обеспечения гарантии качества программных средств;
- процесс верификации программных средств;
- процесс валидации программных средств;
- процесс ревизии программных средств;
- процесс аудита программных средств;
- процесс решения проблем в программных средствах.

4.2 Поддержание ПО «Речевая аналитика U-Speech Analytics» (далее – Система) представляют собой сопровождение Системы, включающего в себя следующие процессы:

- а) Первичная установка и настройка системы (ввод в эксплуатацию);
- б) Получение от изготовителя или продавца эксплуатационной документации на ПО «Речевая аналитика U-Speech Analytics» в соответствии с ведомостью эксплуатационной документации или формуляром, или паспортом, постановка её на учет и обеспечение доступа к ней пользователей программных средств;
- в) Учет, лицензирование и обновление программных средств, необходимых для функционирования ПО «Речевая аналитика U-Speech Analytics»;
- г) Обеспечение условий качественного функционирования ПО «Речевая аналитика U-Speech Analytics» в условиях предприятия заказчика;
- д) Регулярная верификация и валидация программных средств «Речевая аналитика U-Speech Analytics» после обновления или модернизации;
- е) Выявления и решения всех проблем, в том числе несоответствий, обнаруженных в программных продуктах:
 - обо всех обнаруженных проблемах немедленно сообщается и они вводятся в процесс решения проблем,
 - по этим проблемам инициируются необходимые действия,

- соответствующие стороны, как принято, информируются о существовании проблем,

- причины устанавливаются, анализируются и, если возможно, устраняются,
- состояние проблемы отслеживается и отражается в отчетах,
- отчеты о проблемах сопровождаются, как оговорено в контракте;

При обнаружении проблемы (в том числе несоответствия) в программном продукте или действии должен быть подготовлен отчет, описывающий каждую обнаруженную проблему. Отчет о проблемах должен использоваться как часть приведенного выше процесса: от обнаружения проблем, через исследование, анализ, решение проблем и устранение их причин – до обнаружения тенденций в рамках возникших проблем.

4.3 Сопровождение системы необходимо для решения следующих задач:

- обеспечение надежного и корректного функционирования Системы, а также дальнейшего её развития;
- минимизация простоев в работе Системы вследствие аварий, сбоев, ошибок.

5 Поддержка Системы во время эксплуатации

5.1 Ввод системы в эксплуатацию

5.1.1 Первичная установка и настройка Системы осуществляется поставщиком Системы в рамках процесса ввода её в эксплуатацию в соответствии с ГОСТ 34.601-90.

5.1.2 Комплектация программных, технических средств и документации осуществляется в соответствии с формуляром или паспортом на Систему по ГОСТ 34.201-89.

5.2 Администрирование системы

5.2.1 Описание администрирования Системы отражено в руководстве администратора системы в соответствии с ГОСТ 34.201-89 и ГОСТ 19.503-79.

5.2.2 Администратор Системы обеспечивает корректное функционирование ПО и должен обладать достаточными знаниями в области информационных и сетевых технологий, на которых будет реализована Система, достаточным опытом администрирования СУБД PostgreSQL и другого серверного ПО на базе ОС Linux.

5.2.3 Администратор Системы обеспечивает функционирование в штатном режиме технических и программных средств Системы. Функциональные обязанности администратора Системы предусматривают:

- настройку и диагностирование подсистем – по мере необходимости;
- проведение регламентных операций и анализ их результатов – ежедневно;
- резервное копирование – по графику;
- восстановление данных – по мере необходимости.

5.2.4 Администратор Системы должен настраивать процесс резервного копирования для регулярного копирования базы данных Системы.

5.3 Техническая поддержка пользователей

5.3.1 Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Системы по телефону или электронной почте, подготовке регламентов и выполнение консультаций и работ по запросам пользователей в результате инцидентов.

5.3.2 В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке системы, подсистемы, АРМ;

- помощь в настройке и администрировании Системы;
- помощь в установке обновлений Системы;
- пояснение функций Системы, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке, функциям Системы.

5.4 Модернизация Системы

5.4.1 В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются её новые версии (релизы), которые предоставляются пользователям в период технической поддержки Системы.

5.4.2 Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Системы, направляя предложения по усовершенствованию программных и технических средств в адрес технической поддержки. Каждое предложение будет рассмотрено и в случае признания его целесообразности и эффективности в Систему будут внесены соответствующие изменения.

5.4.3 В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
- прием заявок от пользователей на внесение изменений в Систему;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация Системы по заявкам пользователей;
- модернизация Системы в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление доступа пользователям к новым версиям Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- внесение изменений в эксплуатационную документацию, отражающих проведенные изменения в системе в результате модернизации;
- предоставление пользователям неисключительных прав использования новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

6 Самостоятельное устранение неисправностей

6.1 В случае сбоев в работе Системы или некорректной её работы следует обратиться к администратору Системы. Если администратор не может самостоятельно устранить неисправность, то необходимо обратиться в службу технической поддержки при наличии действующего договора на техническую поддержку.

6.2 В случае массового сбоя администратору необходимо восстановить данные из резервного хранилища. При нарушении работы с данными, созданными (измененными) до текущего дня, восстановление происходит из резервной копии базы данных. При нарушении работы с данными, созданными или отредактированными, пользователи заново вводят данные, измененные с момента создания последней резервной копии.

7 Устранение неисправностей производителем ПО

В случае обращения пользователей для исправления ошибок или доработки функций, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации ошибки и их анализу, возможности и необходимости внесения изменений, на основе зафиксированных потребностей других пользователей.

7.1 Этапы процесса исправления ошибок

7.1.1 Локализация ошибки. Ошибка воспроизводится отделом качества. В случае сложности воспроизведения сотрудником отдела качества, сразу направляется в отдел разработки. Если ошибка не подтверждается, пользователю оказывается техническая или методическая поддержка для устранения, исключения ошибки.

7.1.2 Назначение приоритетов для ошибок в очереди. Сотрудники отдела разработки оценивают сложность и важность исправления ошибок. Далее ошибка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПО.

7.1.3 Выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки с внесением информации о её исправлении в перечень изменений в новом релизе.

7.2 Этапы процесса доработки новых функций ПО

7.2.1 Формализация требований. Собранные от пользователей заявки на новый функционал описываются в виде входящих требований для отдела разработки.

7.2.2 Выставление приоритетов доработок. Сотрудники отдела разработки оценивают сложность и важность каждого требования. Доработка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПО.

7.2.3 Выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки, с внесением информации о ее исправлении в перечень изменений в новом релизе.

7.2.4 Документирование. Все новые функции описываются в пользовательской документации.

8 Информация о персонале

8.1 Персонал, обеспечивающий работу системы

8.1.1 Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить документы «Руководство пользователя» или «Руководство оператора» в соответствии с ГОСТ 34.201-89 и ГОСТ 19.505-79.

8.1.2 Пользователь с ролью «Аналитик» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимы умение работать с информацией, а также опыт анализа данных и создания аналитических отчетов.

8.1.3 Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также установки и настройки сервисов, на операционных системах Linux.

8.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

8.2.1 Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.