**Программа для ЭВМ «Guardant OS»**

(описание процессов)

В данном документе представлено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

**Содержание:**

[**1.** **Приобретение** 2](#_Toc88133828)

[**2.** **Внедрение** 2](#_Toc88133829)

[**3.** **Поддержание жизненного цикла программного обеспечения** 2](#_Toc88133830)

[**4.** **Информация о процессе сопровождения** 3](#_Toc88133831)

[**5.** **Менеджмент конфигурации ПО** 4](#_Toc88133832)

# **Приобретение**

Программа для ЭВМ «Guardant OS» – это операционная система, которая поставляется на специальных носителях. Выбор модели носителя зависит от того, какие функциональные возможности Guardant OS требуются заказчику.

Описание носителей представлено на сайте <https://dev.guardant.ru/x/HoCRAw>

Стоимость операционной системы Guardant OS на носителе необходимой модели представлена на сайте <https://www.guardant.ru/resource/presskit/guardant_OS_Price.pdf>

Для приобретения носителей с установленной на них операционной системой Guardant OS необходимо обратиться в АО «Актив-софт» по адресу sales@guardant.ru. Схема покупки зависит от требований заказчика (например, нужны ли оригиналы платежных документов). В общем случае документооборот стандартный для покупки любого программного продукта – заказ, получение счета, оплата счета, подписание и обмен закрывающими документами (счет-фактура, акт). Единственное отличие – заказчик при оформлении заказа должен указать способ получения носителя: доставка по адресу или самовывоз. После приобретения либо АО «Актив-софт» доставляет носитель по адресу покупателя, либо покупатель самостоятельно забирает его в офисе АО «Актив-софт», указанному на сайте <https://www.guardant.ru/contacts/office/>

**Требуемый ресурс:**

1. менеджер по закупкам / администратора проекта (заказ, получение счета, логистика документов и товара)
2. бухгалтер (оплата счета)

# **Внедрение**

Для возможности использования операционной системы Guardant OS необходимо произвести ее настройку с помощью специализированных программ в соответствии с потребностями заказчика. Порядок и особенности настройки описаны в документации: <https://dev.guardant.ru/x/HoCRAw>

**Требуемый ресурс:**

1. Разработчик (внедрение Guardant OS)

# **Поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

## **Информация о процессе разработки**

Разработку осуществляют собственные специалисты АО «Актив-софт». А именно:

* Менеджер продуктов
* Ведущий программист\Руководитель отдела
* Программист
* Младший программист
* Ведущий эксперт по тестированию

Фактический адрес, по которому осуществляется разработка Guardant OS:

 115088, Москва, улица Шарикоподшипниковская, дом 1

## **Информация о совершенствовании ПО**

Проектирование, конструирование, сборку, тестирование осуществляют собственные специалисты АО «Актив-софт» следующим образом:

* На основе пожеланий пользователей по улучшению системы, собственных идей по улучшению системы, менеджер продукта описывает на бизнес-уровне задачи по совершенствованию Guardant OS
* Отдел разработки составляет техническое задание для конкретной функциональности - проводит анализ способов реализации, формирует список уточнений по требованиям, проводит оценку трудозатрат на реализацию.
* Техническое задание согласовывается с менеджером продукта.
* Менеджер продукта выставляет приоритет работ, и распределяет работы во времени.
* Отдел разработки и тестирования проводит разработку кода согласно плану работ
* Отдел разработки и тестирования осуществляет сборку тестовой версии Guardant OS, подготавливает носители к тестированию
* Ведущий эксперт по тестированию проводит полный цикл тестирование согласно плану тестирования. проводит тестирование
* Если при тестировании выявились дефекты, происходит этап исправления дефектов и тестирование повторяется.
* Если тестирование не выявило ошибок, новая версия Guardant OS вводится в эксплуатацию для серийного производства (записи на выпускаемые носители) и продажи.

# **Информация о процессе сопровождения**

Техническую поддержку осуществляют собственные специалисты АО «Актив-софт».

Фактический адрес: 115088, Москва, улица Шарикоподшипниковская, дом 1

Email: hotline@guardant.ru

Телефон: +7 (495) 925-77-90 (многоканальный)

График работы: Понедельник — пятница 10:00 — 18:00 без перерыва

Сведения о персонале:

* Руководитель отдела технической поддержки
* Старший специалист технической поддержки
* Специалист технической поддержки
* Инженер технической поддержки

При появлении технических проблем, связанных с использованием Guardant OS, необходимо связаться со службой технической поддержки АО «Актив-софт» по указанным выше адресу электронной почты или телефону.

По результатам изучения проблемы АО «Актив-софт» может быть принято решение о выпуске обновлений для Guardant OS, замене носителя и т.д.

**Требуемый ресурс:**

1. Администратор проекта / разработчик (выявить проблему, обратиться в техническую поддержку)

**Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО**

Устранение неисправностей Guardant OS и/или носителя осуществляют собственные специалисты АО «Актив-софт» следующим образом:

* Пользователь сообщает о проблеме в отдел тех. поддержки через форум, письмо, телефонный звонок.
* Отдел тех. поддержки локализует проблему, насколько это возможно, запрашивает дополнительные сведения о состоянии системы, настройках и др.
* Отдел тех. поддержки создает дефект и максимально подробно описывает причины и условия возникновения.
* Отдел разработки предварительно анализирует задачу, выставляет приоритет работ, и планирует работы по исправлению
* Отдел разработки и тестирования воспроизводит ошибку
* Отдел разработки и тестирования проводит работы по исправлению
* Отдел разработки и тестирования осуществляет сборку тестовой версии Guardant OS, подготавливает носители к тестированию
* Ведущий эксперт по тестированию проводит тестирование сборки на предмет исправления дефекта.
* Если тестирование не выявило ошибок, новая версия Guardant OS вводится в эксплуатацию для серийного производства и продажи.
* Для клиентов версия Guardant OS обновляется, если это требуется для устранения проблем, препятствующих использованию.

# **Менеджмент конфигурации ПО**

Менеджмент конфигураций Guardant OS осуществляется с помощью программной системы с открытым исходным кодом на языке Java, предназначенная для обеспечения процесса непрерывной интеграции программного обеспечения.

В системе используется две ветки: Development (в ней проводится разработка и из нее осуществляется сборка тестовых версий) и Master (в эту ветку переносится протестированный код без выявленных дефектов, и из нее осуществляется сборка для серийного производства)