

# Тамара

## Анализ проектных рисков

Документация, содержащая 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

ВВЕДЕНИЕ.....	1
ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ .....	1
СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКЕ .....	1
ПРОЦЕССЫ РЕАЛИЗАЦИИ (РАЗРАБОТКИ) ПО ТАМАРА .....	1
Процесс внедрения.....	1
Процесс анализа требований к программным средствам.....	1
Процессы проектирования программных средств .....	2
Процесс конструирования программных средств.....	2
Процесс сборки программных средств.....	2
Процесс квалификационного тестирования программных средств.....	3
ПЕРСОНАЛ, ЗАДЕЙСТВОВАННЫЙ В ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ.....	3
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	3
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И УЯЗВИМОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ .....	4
ОПОВЕЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ ОБ УЯЗВИМОСТЯХ.....	5
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ .....	5
ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ .....	5
Техническая поддержка первого уровня .....	5
Техническая поддержка второго уровня.....	6
Техническая поддержка третьего уровня.....	6
ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ .....	6

## **ВВЕДЕНИЕ**

Настоящий документ описывает процессы поддержания в работоспособном состоянии программного обеспечения для управления проектными рисками предприятия «Тамара» (далее - Программа).

## **ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ**

Программа – программного обеспечения для управления рисками предприятия «Тамара».

Разработчик – компания ООО «Стратегия Риска», разработавшая программу «Тамара».

## **СВЕДЕНИЯ О РАЗРАБОТЧИКЕ**

ООО «Стратегия Риска», Адрес: Россия, г. Владикавказ, ул. Тургеневская, 193. Тел./факс: 8 (8672) 25-94-00. E-mail: into@riskstrategy.ru

## **ПРОЦЕССЫ РЕАЛИЗАЦИИ (РАЗРАБОТКИ) ПО ТАМАРА**

### **Процесс внедрения**

В результате успешного осуществления основного процесса внедрения ПО Тамара:

- определяется стратегия внедрения;
- определяются ограничения по технологии реализации проекта внедрения;
- подготавливается программная составная часть;
- программная составная часть упаковывается и хранится в соответствии с соглашением о ее поставке.

### **Процесс анализа требований к программным средствам**

В результате успешного осуществления процесса анализа требований к программным средствам:

- определяются требования к программным элементам системы и их интерфейсам;
- требования к программным средствам анализируются на корректность и тестируемость;
- осознается воздействие требований к программным средствам на среду функционирования;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и требованиями к системе;
- определяются приоритеты реализации требований к программным средствам;
- требования к программным средствам принимаются и обновляются по мере необходимости;

- оцениваются изменения в требованиях к программным средствам по стоимости, графикам работ и техническим воздействиям;
- требования к программным средствам воплощаются в виде базовых линий и доводятся до сведения заинтересованных сторон.

### **Процессы проектирования программных средств**

В результате успешной реализации процесса проектирования архитектуры программных средств:

- разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
- определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом. В результате успешного осуществления процесса детального проектирования программных средств:
- разрабатывается детальный проект каждого программного компонента, описывающий создаваемые программные модули;
- определяются внешние интерфейсы каждого программного модуля и
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между детальным проектированием, требованиями и проектированием архитектуры.

### **Процесс конструирования программных средств**

В результате успешного осуществления процесса конструирования программных средств:

- определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

### **Процесс сборки программных средств**

В результате успешного осуществления процесса сборки программных средств:

- разрабатывается стратегия сборки для программных блоков, согласованная с программным проектом и расположенными по приоритетам требованиями к программным средствам;
- разрабатываются критерии верификации для программных составных частей, которые гарантируют соответствие с требованиями к программным средствам, связанными с этими составными частями;

- программные составные части верифицируются с использованием определенных критериев;
- программные составные части, определенные стратегией сборки, изготавливаются;
- регистрируются результаты комплексного тестирования;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между программным проектом и программными составными частями;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторной верификации программных составных частей при возникновении изменений в программных блоках (в том числе в соответствующих требованиях, проекте и кодах).

### **Процесс квалификационного тестирования программных средств**

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

- определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

## **ПЕРСОНАЛ, ЗАДЕЙСТВОВАННЫЙ В ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ**

Для разработки и поддержки программного обеспечения ООО «Стратегия Риска» привлекает квалификационный персонал, имеющий высшее образование по направлениям, которые требуются для успешной разработки программных продуктов компании. В настоящее время команда разработчиков состоит из 7 человек. Компанией проводятся регулярные мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки программного обеспечения ООО «Стратегия Риска»: Россия, 362003 г. Владикавказ, ул. Тургеневская 193. Часы работы: 10:00 – 18:00 Понедельник – Пятница.

## **ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

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

клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (электронной почте и другим средствам коммуникации) Программы.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь с установкой Программы или обновления Программы;
- помощь в активации лицензии;
- помощь в переносе лицензии с одного компьютера на другой;
- помощь с решением неожиданного поведения программного обеспечения и подозрительных ошибок;
- помощь, связанная с устранением обнаруженных уязвимостей.

Техническая поддержка будет оказываться в следующих случаях:

- для пользователей, установивших пробную версию программы;
- для пользователей, которые имеют действующую лицензию на программу;
- для пользователей, имеющих бессрочную лицензию с обновленным планом обслуживания;
- для владельцев студенческих лицензий, не имеющих доступа к технической поддержке, кроме как через ИТ-отдел своего института.

## **УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И УЯЗВИМОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ**

Неисправности и уязвимости, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть устранены следующими способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей или обнаружения уязвимости в Программе, либо необходимости в её доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать:

- название и версию используемого продукта;
- операционную систему, которая используется, и язык;
- снимки экрана, если это возможно, показывающие странное поведение или сообщения об ошибках;
- описание того, что именно происходит и когда, особенно если проблема повторяется;
- копии модели (обязательно удалив любую конфиденциальную информацию), если ошибка связана с конкретной моделью.

При получении информации от пользователей об обнаруженных уязвимостях в программном обеспечении, в случае, если уязвимость определяется как критическая, разработчик гарантирует предоставление обновленной версии программы с исправлением уязвимости в течение 7 дней.

## ОПОВЕЩЕНИЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ИНФОРМАЦИИ ОБ УЯЗВИМОСТЯХ

При обнаружении уязвимости в программном продукте информация об уязвимости доводится до сведения всех текущих пользователей ПО в течение 1 дня со дня обнаружения уязвимости.

Передача информации может проходить в форме выпуска уведомления или бюллетеня безопасности, рассылаемых по электронной почте или через текстовые сообщения, публикации на веб-сайте, а также посредством других соответствующих форм и каналов связи. Раскрываемые материалы соответствуют определенному формату, включая в себя, как правило, такую информацию, как обзор или описание, уникальный идентификатор уязвимости, последствия, степень тяжести или оценку по CVSS, способ решения проблемы (устранение или смягчение), а также ссылки на соответствующие источники и материалы.

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс. Модернизации Программы может быть проведена по следующим причинам:

- выявление и исправление ошибок в работе программного продукта;
- исправление уязвимостей, выявленных в работе программного продукта;
- внедрение нового функционала и совершенствование старого.

## ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ

Услуги линии технической поддержки разработчика – ООО «Стратегия Риска» – предоставляются только при действующем договоре поддержки. Услуги предоставляются в объеме, предусмотренном приобретенной заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

По условиям партнерского договора, все партнеры разработчика (производителя) ПО «Тамара», поставляющие решения на базе данного ПО конечным пользователям, оказывают конечным пользователям услуги технической поддержки. При прямой продаже ПО «Тамара» поддержка оказывается непосредственно разработчиком ПО. В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки. По условиям конкретного контракта партнер или разработчик могут предоставлять более высокие уровни технической поддержки.

### **Техническая поддержка первого уровня**

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю партнером производителя ПО, проводившей работы по внедрению ПО. Она

осуществляется по телефону и электронной почте в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

### **Техническая поддержка второго уровня**

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами организации, проводившей работы по внедрению ПО, в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

### **Техническая поддержка третьего уровня**

Техническая поддержка третьего уровня оказывается непосредственно производителем ПО в ситуациях, когда партнер не может справиться с возникшей проблемой самостоятельно и нуждается в помощи технических специалистов производителя ПО. В рамках технической поддержки третьего уровня оказываются следующие услуги:

- консультации технических специалистов по ПО «Тамара»;
- предоставление необходимых руководств по ПО «Тамара»;
- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у пользователя в процессе установки или эксплуатации ПО «Тамара»;
- предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе ПО «Тамара»;

Техническая поддержка оказывается производителем ПО только в случае:

- действия срока бесплатной технической поддержки или оплаты его продления;
- использования ПО «Тамара» с лицензионной продукцией;
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора.

В настоящее время персонал, задействованный в процессе сопровождения ПО состоит из 3 человек.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения программного обеспечения ООО «Стратегия Риска»: Россия, 362003 г. Владикавказ, ул. Тургеневская 193. Часы работы: 10:00 – 18:00 Понедельник – Пятница.

Линия технической поддержки ООО «Стратегия Риска»: Тел: 8 (8672) 25-94-00 e-mail: info@riskstrategy.ru.

## **ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ**

Для надлежащего пользования полной версией программы пользователю следует быть компетентным специалистом по моделированию рисков либо пройти специализированное обучение.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить документацию, поставляемую вместе с Программой.





**Обратная связь**

**[www.riskstrategy.ru](http://www.riskstrategy.ru)**

Телефон: +7 8672 259400

E-Mail: [info@riskstrategy.ru](mailto:info@riskstrategy.ru)

Адрес: ул. Тургеневская 193, 362003, Владикавказ,  
Россия