

ООО «АСТРАЛ-СОФТ»

**Руководство по поддержанию жизненного цикла ПО
«Астрал Отчетность»
(маркетинговое наименование «1С: Отчетность»)**

Калуга, 2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЕСПЕЧЕНИЕ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПО «АСТРАЛ ОТЧЕТНОСТЬ»	3
1.1.	ДАННЫЕ О ПЕРСОНАЛЕ, ЗАДЕЙСТВОВАННОМ В ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ	3
1.2.	ФАКТИЧЕСКИЙ ПОЧТОВЫЙ АДРЕС, ПО КОТОРОМУ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ ЗАЯВЛЯЕМОГО ПО	3
2.	ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО «АСТРАЛ ОТЧЕТНОСТЬ»	4
2.1.	ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ	4
2.2.	ПОДДЕРЖКА ПРОЦЕССОВ РЕАЛИЗАЦИИ (РАЗРАБОТКИ) ПО	4
2.2.1.	<i>Проектирование</i>	4
2.2.2.	<i>Конструирование</i>	5
2.2.1.	<i>Сборка</i>	6
2.2.2.	<i>Тестирование</i>	6
2.3.	ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ ПО	6
2.3.1.	<i>Менеджмент документации ПО</i>	6
2.3.2.	<i>Менеджмент конфигурации ПО</i>	7
2.3.3.	<i>Процесс решения проблем в ПО</i>	8
3.	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО	10
4.	СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО «АСТРАЛ ОТЧЕТНОСТЬ»	11
5.	ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО «АСТРАЛ ОТЧЕТНОСТЬ»	12
5.1.	СРЕДСТВА КОММУНИКАЦИИ СО СЛУЖБОЙ ПОДДЕРЖКИ	12
5.2.	РЕЖИМ РАБОТЫ СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ	12
5.3.	ДАННЫЕ О ПЕРСОНАЛЕ, ЗАДЕЙСТВОВАННОМ В ПРОЦЕССЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ	12
5.4.	ФАКТИЧЕСКИЙ ПОЧТОВЫЙ АДРЕС, ПО КОТОРОМУ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ПРОЦЕСС СОПРОВОЖДЕНИЯ	12

1. Обеспечение работоспособности ПО «Астрал Отчетность»

Программный продукт «Астрал Отчетность» представлен в виде desk-топного приложения. Desk-топ приложение устойчиво работает с ОС Windows 7 SP1 / Windows Server 2008 R2 (Ядро NT 6.1.7601) и выше.

Для работы продукта Астрал-Отчетность (1С-Отчетность) необходимо наличие Лицензионного ПО «1С» на платформе версии 8.2. и 8.3, конфигурации, поддерживающей обработку «Документооборот с контролирующими органами». Более подробную информацию о поддерживаемых конфигурациях Вы можете получить здесь <http://users.v8.1c.ru/actual.jsp>.

Работоспособность пользовательской части поддерживается разработчиками ООО «АСТРАЛ-СОФТ».

Работоспособность пользовательской части поддерживается разработчиками ООО «АСТРАЛ-СОФТ».

1.1. Данные о персонале, задействованном в процессе разработки

В процессе разработки ПО «Астрал Отчетность» задействованы следующие специалисты:

Роль	Квалификация	Количество
Инженер программист	Entry Middle	12
Инженер программист	Advanced Middle	9
Программист	Junior	6
Тестировщик	Advanced Middle	1
Общее количество специалистов, задействованных в процессе разработки:		

1.2. Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки заявляемого ПО

Разработка программного обеспечения «Астрал Отчетность» ведется по адресу: Калужская область, город Калуга, улица Циолковского, дом 10.

2. Поддержание жизненного цикла ПО «Астрал Ответность»

2.1. Общая информация

Поддержание жизненного цикла ПО «Астрал Ответность» обеспечивается за счет регулярного обновления всех приложений. Также на постоянной основе происходит обновление функционала и интерфейса. Обновления продукта происходят в автоматическом режиме.

Выделение специалистов абонента и произведения специальных действий пользователя по поддержанию работоспособности продукта не требуется.

2.2. Поддержка процессов реализации (разработки) ПО

2.2.1. Проектирование

Цель процесса проектирования программных средств заключается в создании проекта для программных средств, которые реализуются и могут быть верифицированы относительно установленных требований и архитектуры программных средств, а также существенным образом детализируются для последующего кодирования и тестирования.

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;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между детальным проектированием, требованиями и проектированием архитектуры.

При реализации проекта осуществляются следующие виды деятельности в соответствии с принятыми в организации политиками и процедурами в отношении процесса детального проектирования программных средств:

1. Разрабатывается детальный проект для каждого программного компонента программной составной части. Программные компоненты детализированы на более низком уровне, включающем программные блоки, которые могут быть закодированы, откомпилированы и проверены. Гарантируется, что все требования к программным средствам распределяются от программных компонентов к программным блокам. Детальный проект оформляется документально.

2. Разрабатывается и документально оформляется детальный проект для внешних интерфейсов к программным составным частям, между программными компонентами и между программными блоками. Детальный проект для интерфейсов позволяет проводить кодирование без потребности в получении дополнительной информации.

3. Разрабатывается и документально оформляется детальный проект базы данных.

4. Вся пользовательская документация совершенствуется по мере проектирования.

5. Определяются и документируются требования к тестированию и графики работ по тестированию программных блоков. Все требования к тестированию включают в себя проведение проверок программных блоков при граничных значениях параметров, установленных в требованиях.

6. Требования к тестированию своевременно обновляются.

Детальный проект для программных средств и требования к тестированию оцениваются по следующим критериям:

- прослеживаемость к требованиям программной составной части;
- внешняя согласованность с архитектурным проектом;
- внутренняя согласованность между программными компонентами и программными блоками;
- соответствие методов проектирования и используемых стандартов;
- осуществимость тестирования;
- осуществимость функционирования и сопровождения.

2.2.2. Конструирование

Цель процесса конструирования программных средств заключается в создании исполняемых программных блоков, которые должным образом отражают проектирование 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.

Для каждой программной части выполняется разработка и документально оформляется:

- каждый программный блок и базу данных;
- процедуры тестирования и данные для тестирования каждого программного блока и базы данных.

Выполняется тестирование каждого программного блока и базы данных, гарантируя, что они удовлетворяют требованиям. Результаты тестирования документально оформляются.

Документация пользователя постоянно улучшается.

Программный код и результаты испытаний оцениваются, учитывая следующие критерии:

- прослеживаемость к требованиям и проекту программных элементов;
- внешнюю согласованность с требованиями и проектом для программных составных частей;
- внутреннюю согласованность между требованиями к блокам;
- тестовое покрытие блоков;
- соответствие методов кодирования и используемых стандартов;
- осуществимость комплексирования и тестирования программных средств;
- осуществимость функционирования и сопровождения.

Результаты оценки оформляются документально.

2.2.1. Сборка

Составные части конфигурации программных средств при необходимости объединяются в единую систему с составными частями конфигурации технических средств, ручными операциями и другими системами.

Агрегированные части проходят обязательную проверку, так как они разрабатываются в соответствии со своими требованиями.

2.2.2. Тестирование

Цель процесса квалификационного тестирования программных средств заключается в подтверждении того, что комплектованный программный продукт удовлетворяет установленным требованиям.

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.

Проводится квалификационное тестирование в соответствии с квалификационными требованиями к программному элементу. Обеспечивается гарантия того, что реализация каждого требования к программным средствам тестируется на соответствие. Результаты квалификационного тестирования оформляются документально.

Проект, код, тесты, результаты тестирования и пользовательская документация оцениваются, учитывая следующие критерии:

- тестовое покрытие требований к программной составной части;
- соответствие с ожидаемыми результатами;
- осуществимость системного комплексирования и тестирования, если они проводятся;
- осуществимость функционирования и сопровождения.

Результаты оценки оформляются документально.

2.3. Процессы поддержки ПО

2.3.1. Менеджмент документации ПО

Цель процесса менеджмента документации программных средств заключается в разработке и сопровождении зарегистрированной информации по программным средствам, созданной некоторым процессом.

Оформляется и выполняется план, определяющий документы, которые производятся в течение жизненного цикла программного продукта. Идентифицированная документация включает в себя:

- заголовок или название;
- цели и содержание;

- круг пользователей, которым она предназначена;
- процедуры и ответственность при формировании исходных данных, разработке, ревизиях, модификации, утверждении, производстве, хранении, распределении, сопровождении и менеджменте конфигурации.

В результате успешного осуществления процесса менеджмента документации программных средств:

- разрабатывается стратегия идентификации документации, которая реализуется в течение жизненного цикла программного продукта;
- определяются стандарты, которые применяются при разработке программной документации;
- определяется документация, которая производится процессом или проектом;
- указываются, рассматриваются и утверждаются содержание и цели всей документации;
- документация разрабатывается и делается доступной в соответствии с определенными стандартами;
- документация сопровождается в соответствии с определенными критериями.

Проектирование документации. Каждый идентифицированный документ разрабатывается в соответствии с внутренними стандартами компании на документацию, которые регламентируют регламентирующими носители, форматы, описание содержания, нумерацию страниц, размещение рисунков и таблиц, пометки о правах собственности и секретности и другие элементы представления. Автоматизированные средства поддержки документирования не применяются.

Подготовленные документы рассматриваются и редактируются по формату, техническому содержанию и стилю представления в соответствии со стандартами компании на документацию. Перед выпуском, адекватность этих документов подтверждается ответственными сотрудниками.

Все созданные материалы хранятся в соответствии с требованиями компании по содержанию записей, защищенности, сопровождению и резервированию.

Подготовленные документы распространяются следующими способами:

- новостные рассылки;
- публикация на официальном сайте;
- публикация на портале технической поддержки;
- направляются пользователям по личным запросам.

2.3.2. Менеджмент конфигурации ПО

Цель процесса менеджмента конфигурации программных средств заключается в установлении и сопровождении целостности программных составных частей процесса или проекта и обеспечении их доступности для заинтересованных сторон.

В результате успешного осуществления процесса менеджмента конфигурации программных средств:

- разрабатывается стратегия менеджмента конфигурации программных средств;
- составные части, порождаемые процессом или проектом, идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию;
- контролируются модификации и выпуски этих составных частей;

- обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;
- регистрируется и сообщается статус составных частей и модификаций;
- гарантируются завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение, обработка и поставка составных частей.

Разрабатывается план менеджмента конфигурации программных средств. План описывает:

- действия менеджмента конфигурации;
- процедуры и графики работ для выполнения этих действий;
- организацию (организации), ответственную за выполнение этих действий, и ее отношения с другими организациями,

План оформляется документально.

Далее, устанавливается схема для идентификации программных составных частей, а их версии начинают контролироваться в рамках проекта. Для каждой программной составной части и ее версий определяется документация, устанавливающая базовую линию, ссылки на версии и другие детали идентификации.

Выполняется:

- идентификация и регистрация заявок на изменения;
- анализ и оценка изменений;
- принятие или отклонение заявок;
- реализация, верификация и выпуск модифицированной составной части.

Проводятся проверочные испытания, на основании которых можно проследить каждую модификацию, ее причины и полномочия на проведение изменений.

Осуществляется управление и аудит всего доступа к контролируемым программным составным частям, связанным с выполнением критических функций по безопасности или защите.

Выполняются записи менеджмента и отчеты о состоянии, которые отражают состояние и историю управляемых программных элементов, включая базовую линию. В отчеты о состоянии включается число изменений для проекта, последние версии программных составных частей, идентификаторы выпусков, номера выпусков и сравнение выпусков.

Определяется и гарантируется функциональная завершенность программных составных частей относительно заданных требований и их физическая завершенность (отражают ли их структура и код текущее техническое описание).

Выпуск и поставка программных продуктов и документации официально управляются. Важные копии кодов и документации поддерживаются в течение срока жизни программного продукта. Код и документация, относящиеся к критическим функциям по безопасности и защите, обрабатывается и хранится.

2.3.3. Процесс решения проблем в ПО

Цель процесса решения проблем в программных средствах заключается в обеспечении гарантии того, что все выявленные проблемы идентифицируются, анализируются, контролируются и подвергаются менеджменту для осуществления их решения.

В результате успешной реализации процесса решения проблем в программных средствах:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.

Создается процесс решения проблем для обработки всех проблем (в том числе несоответствий), обнаруженных в программных продуктах и действиях.

Процесс должен гарантировать следующее:

- 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;
- решения и их распространение достигаются;
- состояние проблемы отслеживается и отражается в отчетах;
- отчеты о проблемах сопровождаются, как оговорено в контракте.

В рамки процесса включается схема категоризации и расстановки проблем по приоритетам. Каждая проблема классифицируется по категории и приоритету для облегчения анализа тенденций и решения проблем.

Для обнаружения тенденций в известных проблемах проводится соответствующий анализ.

Решения проблем и распространение решений оцениваются для того, чтобы определить, какие проблемы решены, неблагоприятные тенденции устранены, изменения корректно реализованы в соответствующих программных продуктах и действиях, а также были ли созданы дополнительные проблемы.

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

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Поддержание жизненного цикла ПО «Астрал Отчетность» обеспечивается за счет регулярного обновления всех компонентов платформы и конфигурации 1С. Обновления продукта происходят в автоматическом режиме, с одобрения пользователя, в случае наличия у пользователя подписки ИТС уровня ПРОФ, либо в ручном режиме, с привлечением специалистов 1С-Франчайзи.

Выделение специалистов абонента и произведения специальных действий пользователя по поддержанию работоспособности продукта не требуется.

Устранение неисправностей, вызванных некорректной работой пользовательских средств (система криптографической защиты информации и иные неисправности влияющие на работоспособность ПО «Астрал Отчетность») выполняется силами пользователя по указаниям сотрудника технического сопровождения.

4. Совершенствование ПО «Астрал Отчетность»

ПО «Астрал Отчетность» регулярно развивается, в нем появляются новые актуальные функции. Огромное влияние на развитие ПО «Астрал Отчетность» оказывают государственные программы развития информационных технологий, которые способствуют разработке новых функциональных и технологических решений.

Совершенствование заключается в выборе оптимальной (на данный момент времени и этапе развития информационных технологий) модели и методологии разработки программного обеспечения.

Немалую роль в развитии ПО «Астрал Отчетность» определяет качество и своевременность получения обратной связи от пользователей. Данные механизмы постоянно развиваются и совершенствуются.

5. Техническая поддержка ПО «Астрал Отчетность»

5.1. Средства коммуникации со службой поддержки

Техническая поддержка ПО «Астрал Отчетность» осуществляется специалистами службы технической поддержки ООО «АСТРАЛ-СОФТ»:

- контактный email: 1c@astral.ru;
- контактный телефон: 8 800 700 86 68;
- связь через сервисы 1С: [1С-Коннект](#).

5.2. Режим работы службы поддержки

Обработка обращений по телефону осуществляется в режиме «24/7», 365 дней в году, со средним временем ожидания ответа специалиста – 20 секунд.

Обработка обращений по электронной почте осуществляется в режиме «5/2 (только рабочие дни), в течение рабочего дня, в рамках 8 рабочих часов (с момента получения письма).

Технический анализ выполняется в режиме «5/2 (только рабочие дни), в течение 5 рабочих дней с момента получения полной информации.

5.3. Данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения

В процессе сопровождения ПО «Астрал Отчетность» задействованы следующие специалисты:

Должность	Количество
Руководитель направления	1
Заместитель руководителя направления	1
Руководитель группы	4
Руководитель группы 1С-коннект	1
Ведущий специалист	5
Старший технический специалист	26
Старший технический специалист 1С-коннект	6
Технический специалист	41
Технический специалист 1С-коннект	4
Младший технический специалист	11
Младший технический специалист 1С-коннект	5

В компетенцию специалиста поддержки продукта Астрал Отчетность входит консультация по:

- прием и обработка входящих обращений абонентов сервиса 1С-Отчетность;
- прием и обработка входящих обращений партнерских организаций по сервису 1С-Отчетность;
- помощь при формировании, отправке, обновлению заявления в сервисе 1С-Отчетность;
- консультация по возникшим вопросам/проблемам при использовании сервиса 1С-Отчетность;
- консультация по вопросам/проблемам при передаче файлов между Абонентом и контролирующими органами;

- консультация по вопросам/проблемам, возникшим при работе с СКЗИ ViPNet CSP или Крипто ПРО CSP в рамках сервиса 1С-Отчетность;
- помощь по проверке работоспособности ЭП для других сервисов;
- помощь по проведению форматно-логического контроля отчетов;
- консультация по функциональности Личного кабинета на портале 1c-report.ru;
- подготовка технического анализа для клиентов компании;
- подготовка ответов на официальные запросы контролирующих органов, в рамках электронного документооборота между клиентами компании и контролирующими органами;
- консультация по авторизации на сайты, использующие ЭП выпущенные в рамках сервиса 1С-Отчетность. Консультация по функционалу сайта не производится.

5.4. Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения

Сопровождение программного обеспечения «Астрал Отчетность» ведется в городе Калуга, по адресу: Калужская область, город Калуга, улица Циолковского, дом 10.