

Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения

Специальная программа управления «АРИУС-С»

© 2023 ООО «ПОЛДЕНЬ. 21-Й ВЕК»

СОДЕРЖАНИЕ

ПРОЦЕССЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПО.....	3
ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ ПО	4
1. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	4
2. Модернизация и обновление ПО	7
СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПО	8

ПРОЦЕССЫ РЕАЛИЗАЦИИ ПО

В течение реализации (разработки) ПО осуществляются следующие процессы жизненного цикла ПО:

- проектирование ПО;
- разработка ПО;
- разработка графического интерфейса пользователя ПО;
- тестирование ПО;
- разработка технической документации.

ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ ПО

Поддержание жизненного цикла включает в себя:

- помощь в установке ПО;
- техническое обслуживание (далее ТО), а именно просмотр каталога файлов событий¹ и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- модернизация и обновление ПО и соответствующей документации к ПО.

1. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В процессе работы вакуумной установки для диффузионной сварки УДС-1 (далее УДС-1) производится автоматическая запись происходящих событий в файл событий¹. При проведении технического обслуживания Разработчик просматривает ошибки, зафиксированные в файлах событий, и проводит комплекс процедур по их устранению.

В процессе работы ПО ошибки также отображаются Пользователю в Строке состояния и во всплывающем окне «Ошибка».

¹ Подробнее о файлах событий читайте в Руководстве по эксплуатации программного обеспечения.

Пример всплывающего окна с ошибкой представлен на рисунке 1.

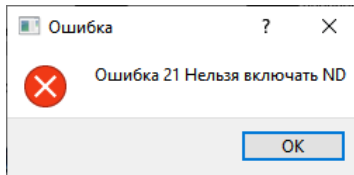


Рисунок 1 - Ошибка 21

Большая часть ошибок может быть устранена квалифицированным Пользователем² ПО самостоятельно, так как они связаны с работой УДС-1, а не с работой ПО. Коды данных ошибок и их значения представлены в Руководстве по эксплуатации программного обеспечения в главе «КОДЫ ОШИБОК».

В случае, если на экране монитора возникает окно с неизвестной ошибкой, прерывающее работу ПО, и при нажатии на кнопку «ОК» работа с УДС-1 не может быть возобновлена, или, если произошёл любой другой сбой ПО, то Пользователю необходимо направить Запрос в Службу поддержки ПО.

Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) проблемы и логи (файл событий) ПО.

² Квалифицированный Пользователь – Пользователь ПО, который прошёл обучение по работе с УДС-1.

Запросы могут быть следующего вида:

- запрос на устранение проблемы – запрос на устранение сбоя, повлекшего за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на проведение внепланового технического обслуживания;
- запрос на модернизацию – запрос на проведение доработок и обновления ПО.

Запрос направляется на электронную почту, указанную в разделе ПО «Справка» - «Помощь» (рис. 2).

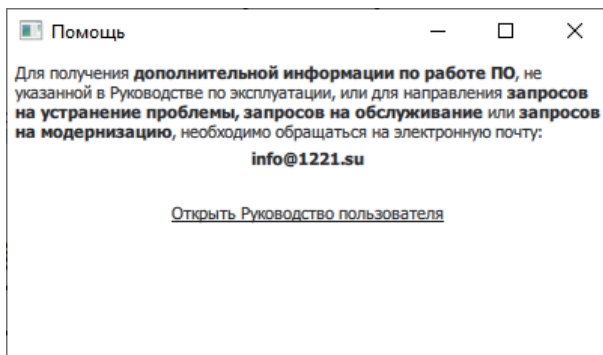


Рисунок 2 - Окно «Помощь»

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, связанные с функционированием ПО. Разработчик оставляет за собой право обращаться к Пользователю ПО, направившему запрос, за уточнением информации, в тех случаях, когда указанных в запросе данных будет недостаточно для выполнения

запроса. В таком случае Пользователю в ответном письме необходимо предоставить информацию, запрашиваемую Разработчиком.

2. Модернизация и обновление ПО

При обновлении ПО совершенствуется интерфейс, добавляются новые дополнительные возможности.

Обновления производятся по запросу на модернизацию или в связи с выявлением (после изучения каталога файлов событий во время ТО) каких-то неизвестных ошибок, посылаемых программируемым логическим контроллером для управления и контроля УДС-1 на компьютер Пользователя ПО.

СЛУЖБА ПОДДЕРЖКИ ПО

Техническая поддержка, обновление и модернизация программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников (непосредственно командой Разработчиков ПО).

Для получения дополнительной информации по работе ПО, не указанной в Руководстве по эксплуатации, или для отправления запросов на устранение проблемы, запросов на обслуживание или запросов на модернизацию, необходимо обращаться на электронную почту:

info@1221.su

Пример запроса на модернизацию представлен на рисунке 3.

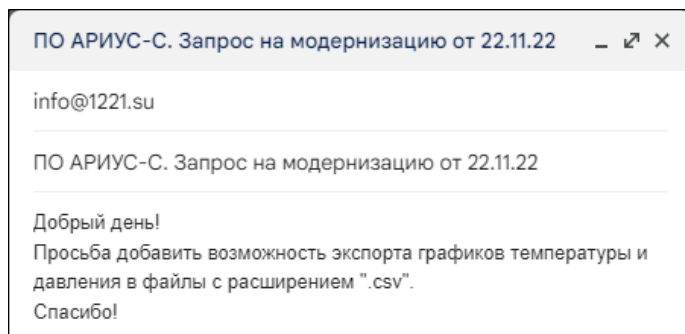


Рисунок 3 - Запрос на модернизацию