

CTI SSO

Версия: 1.0

СОДЕРЖАНИЕ

Часть I ВВЕДЕНИЕ

1.1. Краткие сведения о программном обеспечении.....	3
1.2. Термины и определения.....	3

Часть II Описание процессов жизненного цикла ПО

2.1. Поставка программного обеспечения.....	3
2.2. Разработка программного обеспечения.....	4
2.3. Эксплуатация программного обеспечения.....	7
2.4. Сопровождение программного обеспечения.....	7
2.5. Документирование.....	7
2.6. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.....	8

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «СТІ SSO», а именно процесс поставки, разработки, эксплуатации, сопровождения, документирования и устранения неисправностей ПО.

1.1. Краткие сведения о программном обеспечении

СТІ SSO 1.0 разработан на основе Gluu Server 4.2 и предназначен для организации единой точки доступа в информационные системы организации (сквозная аутентификация и авторизации пользователей в едином информационном пространстве).

Позволяет реализовать следующие механизмы:

- единый вход пользователя в информационное пространство организации;
- мобильная аутентификация пользователей;
- управление доступом к API информационных систем;
- двухфакторная аутентификация пользователей;
- идентификация пользователей и управление доступом к информационным системам;
- удостоверение личности пользователя.

Взаимодействие пользователя осуществляется через веб-интерфейс.

1.2. Термины и определения

Основные обязанности членов проектной команды приведены в таблице ниже

Термин	ОПРЕДЕЛЕНИЕ
Владелец продукта (Product Owner)	Представитель Заказчика, который представляет интересы КОНЕЧНЫХ пользователей и других, заинтересованных в продукте сторон
ПО	Программное обеспечение «СТІ SSO»
User Stories	Элементы Бэклога или backlog items

2. Описание процессов жизненного цикла ПО

2.1. Поставка программного обеспечения

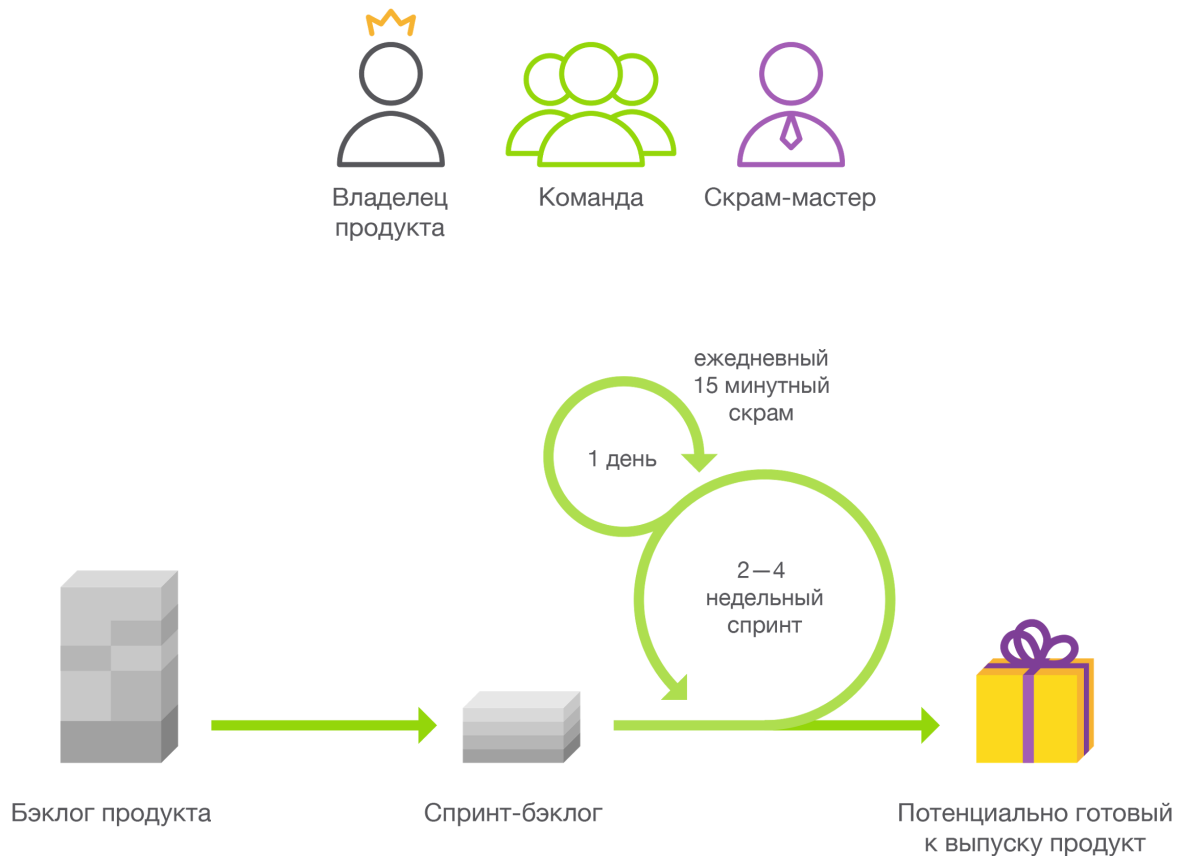
Поставка включает в себя дистрибутив, содержащий:

- инсталляционные файлы;
- электронные документы по установке, использованию и описанию процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.

Инсталляционные файлы и документация скачиваются с сайта компании-разработчика или предоставляются иным видом, описанным в лицензионных или иных договорах.

2.2. Разработка программного обеспечения

Разработка выполняется по Agile модели, применяемой в компании:



Разработка включает в себя несколько итеративных циклов (итераций) работы проектной команды фиксированной длительности. Длина одной итерации, как правило, составляет две недели (если нет особых причин устанавливать иную длительность итерации). Работа над реализацией функциональности ПО включает в себя несколько итераций, последняя из которых является стабилизационной (то есть, в этой стабилизационной итерации не будет разрабатываться новая функциональность, а будут выполняться только активности, связанные с исправлением ошибок, недочетов и замечаний пользователей).

Планирование каждой последующей итерации должно происходить в последний день текущей итерации (день планирования).

В день планирования итерации должны выполняться следующие активности:

1. Команда демонстрирует результаты текущей итерации Product Owner;
2. Product Owner пересматривает приоритеты User Stories в соответствии с результатами текущей итерации;
3. Определяется целевая скорость работы команды;
4. Product Owner определяет цель следующей итерации;
5. Product Owner выбирает User Stories для реализации в следующей итерации (в соответствии с приоритетами);
6. Команда разбивает отобранные User Stories на технические задачи;
7. Команда распределяет технические задачи между конкретными исполнителями, которые, в свою очередь, дают оценки трудоемкости реализации этих задач.

Ежедневные встречи (Daily Scrum meeting) позволяют команде отследить статус, сфокусироваться на

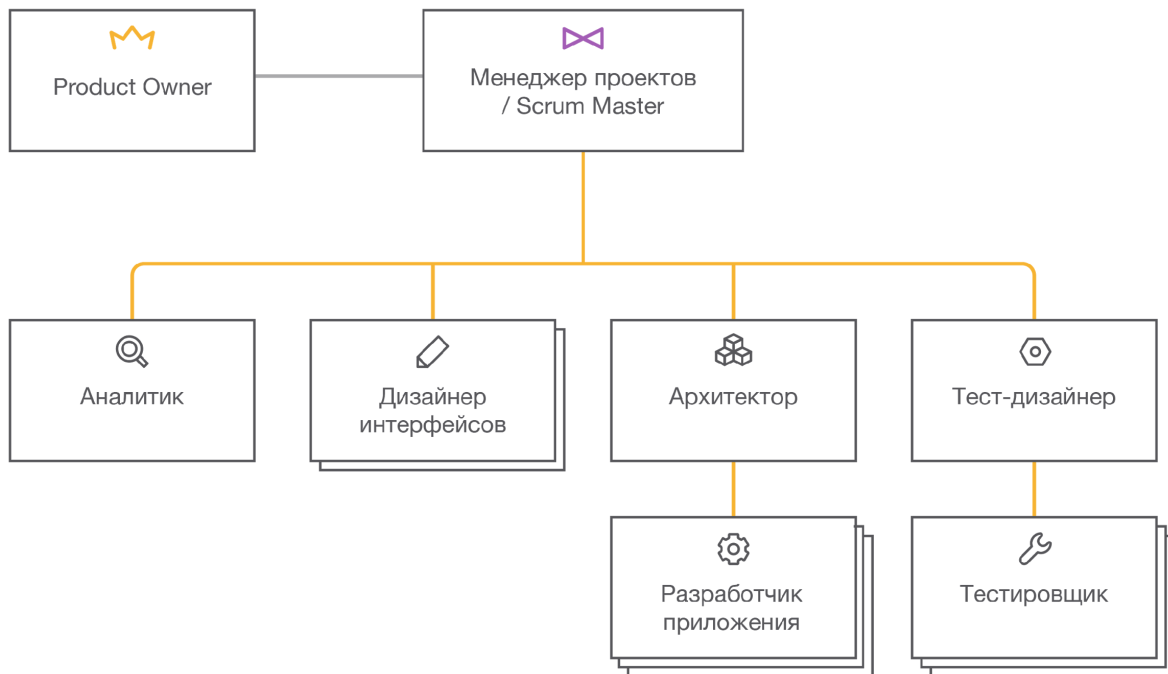
работе, которая должна быть сделана и выявить текущие проблемы. Продолжительность встречи должна составлять 15-20 минут. Каждый член команды при этом предоставляет следующую информацию:

1. Что было сделано в течение дня
2. Что планируется сделать на следующий день
3. Проблемы, вопросы, препятствующие выполнению текущей работы

Целью ретроспектив является подведение итогов прошедшей итерации и улучшение существующих процессов. В течение этого совещания каждый член команды должен быть готов обсудить следующее:

1. Какие процессы или техники хорошо работали в завершившейся итерации.
2. Какие процессы или техники работали плохо.
3. Предложить улучшения.
4. Идентифицировать потребности в ресурсах.

Структура проектной команды представлена на рисунке:



Основные обязанности членов проектной команды приведены в таблице ниже:

Роль	Краткое описание	Обязанности
Product Owner	Представитель Заказчика в команде.	Ведет и приоритезирует бэклог продукта. Принимает User Stories во время демонстрации результатов итерации. Постоянно доступен для взаимодействия с членами команды и ответа на вопросы по содержанию User Stories.
Менеджер проекта/ Scrum Master	Менеджер проекта ответственный за управление и успешное	Управляет командой на ежедневной основе.

	выполнение проекта, распределение ресурсов, расстановку приоритетов, координацию взаимодействий с заказчиками и пользователями системы	Выполняет роль Scrum Master для команды. Занимается подбором и комплектацией команды. Отвечает за продуктивность команды.
Бизнес-Аналитик	Ответственен за сбор требований к Системе	Сбор требований всех заинтересованных лиц в проекте. Определение участников процесса. Владение общей терминологией. Обеспечение соответствия потребностей Заказчика (которые могут меняться в ходе проекта) требованиям, реализуемым в проекте. Создание отдельных элементов комплекта технической и пользовательской документации в зависимости от специфики документа, основного назначения, стандартов и других требований.
Архитектор	Ответственен за архитектурное решение Системы (включая его интеграцию в IT ландшафт Заказчика)	Координация и документирование технической деятельности в проекте. Разработка структуры архитектурных представлений Системы: декомпозиции, группировки элементов, интерфейсы взаимодействия. Разработка интерфейса взаимодействия Системы с другими IT-системами Заказчика, а также со сторонними системами за пределами IT-ландшафта Заказчика Разработка и обновление проектных спецификаций и результатов разработки, передаваемых Заказчику. Ревью результатов разработки, передаваемых Заказчику. Поддержка последовательности разработки.
Дизайнер графического интерфейса приложения	Ответственен за разработку графического интерфейса Системы	Разработка графического дизайна приложения.
Разработчик приложения	Ответственен за выполнение активностей, связанных с разработкой и модульным тестированием отдельных программных компонентов	Разработка исходного кода приложения Осуществление модульного тестирования программы
Тест-дизайнер (Проектировщик тест-кейсов)	Ответственен за создание тест-кейсов	Оценка тестируемости требований. Разработка и обновление тест-кейсов и процедур тестирования. Разработка/подготовка тестовых данных Выбор технологии тестирования. Контроль процесса тестирования.
Тестировщик	Ответственен за выполнение	Выполнение тестирования.

активностей, связанных с проведением тестирования анализом результатов соответствия с разработанными тестирования	связанные с тестирования результатов предварительно сценариями	с Анализ и исправление ошибок. Регистрация и обработка обнаруженных дефектов, верификация исправленных дефектов. Участие в ревью дефектов. Тестирование пользовательской документации.
---	--	--

2.3. Эксплуатация программного обеспечения

Эксплуатация требует выполнения следующих работ:

- настройка внешних компонентов;
- установка и настройка компонентов системы;
- настройка высокодоступного решения.

Подробно указанные работы рассмотрены в Руководстве Администратора.

Работа с ПО подробно описана в Руководстве Пользователя.

2.4. Сопровождение программного обеспечения

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «СТІ SSO»

1. Техническая поддержка пользователей ПК по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по телефону и электронной почте.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
 - помощь в настройке и администрировании;
 - помощь в установке обновлений;
 - помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений;
 - консультирование по функциональности модулей ПО;
 - предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
 - общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения высокой производительности работы ПО.
2. Проведение модификации ПО в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий ПО, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО, полученных в результате модификации.

В рамках модификации ПО оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании ПО;
- модификация ПО по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- модификация ПО в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ПО, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

2.5. Документирование

Возможны следующие способы получения документации к системе СТІ SSO 1.0:

- Обращение в службу технической поддержки;

- Копирование с установочного диска;
- Установка в составе существующего инсталлятора.

Документы, входящие в состав системы СТИ SSO 1.0:

- СТИ SSO. Руководство администратора;
- СТИ SSO. Руководство пользователя;
- СТИ SSO. Руководство по установке.

2.6. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, могут быть исправлены двумя способами:

1. Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости его доработки, Заказчик направляет Исполнителю запрос. Запрос должен содержать тему, подробное описание и дополнительные материалы (снимки экрана или другие необходимые пояснения).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ПО;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через систему Extra View Исполнителя. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Исполнитель меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии.

Исполнитель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

117218, г. Москва, ул. Кржижановского, д. 29, корпус 1 (5-й этаж)

Телефон:

+7.495.784.73.13

+7.495. 784.73.11 - техническая поддержка

8.800.550.43.57 - многоканальный телефон

E-mail: support@cti.ru

Web: www.cti.ru