

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ РЕЗУЛЬТАТАМИ ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла



Межотраслевой
центр трансфера
технологий

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании программного обеспечения	4
1.1. Информация о совершенствовании программного обеспечения	7
1.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	7
2. Типовой регламент технической поддержки	9
2.1. Условия предоставления услуг технической поддержки.....	9
2.2. Выполнение запросов на техническую поддержку.....	9
2.3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	9
2.4. Заккрытие запросов в техническую поддержку.....	9
2.5. Сотрудники и компетенции у правообладателя.....	10
2.6. Требования к компетенциям у заказчика	11
3. Поставка	12
3.1. Комплектность.....	12
3.2. Транспортирование и хранение	12
4. Контактная информация производителя программного продукта.....	13
4.1. Юридическая информация	13
4.2. Контактная информация службы технической поддержки	13

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ИС Информационная система управления результатами интеллектуальной деятельности» (далее – ИС ИСУ РИД), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ИСУ РИД является конфигурацией самостоятельной сущности на базе 1С платформы, которая выступает в качестве отдельного программного продукта.

Стадии и этапы разработки программного обеспечения (далее – ПО) ИСУ РИД представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Стадии и этапы разработки ПО

Этап	Наименование и виды работ	Требования к порядку выполнения и результату работ
1	1) Создание конфигурации информационной системы управления результатами интеллектуальной деятельности с использованием «1С: Библиотеки стандартных подсистем»	<p>Разработана конфигурация, поддерживающая следующие функциональные возможности:</p> <ul style="list-style-type: none"> – ведение учета в разрезе организаций; – управление правами доступа; – поддержка печатных форм; – использование вариантов отчетов; – рассылка отчетов; – склонение представлений объектов; – настройка расписания выполнения регламентных заданий; – резервное копирование ИБ; – мониторинг событий регламентных заданий и действий пользователей; – постановка задач и напоминаний; – работа с файлами; – версионирование объектов системы; – полнотекстовый поиск; – структура подчиненности объектов. <p>Все разработанные объекты должны быть организованы по подсистемам.</p> <p>Результаты работ размещены на тестовом сервере, по адресу http://10.90.25.10/template/ru_RU/ (закрытая ссылка, работает только при открытии через сеть Университета Иннополис). Доступ к базе предоставлен работникам Заказчика для принятия работ</p>

Этап	Наименование и виды работ	Требования к порядку выполнения и результату работ
	2) Создание справочников, документов и иных элементов системы согласно техническому заданию	<p>В конфигурацию системы внесены объекты согласно техническому заданию.</p> <p>Результаты работ размещены на тестовом сервере, по адресу http://10.90.25.10/template/ru_RU/ (закрытая ссылка, работает только при открытии через сеть Университета Иннополис)</p>
	3) Настройка сервиса получения данных из системы «1С: Зарплата и управление персоналом КОРП», редакция 3.1	<p>Данные по подразделениям организации Заказчика переданы в информационную систему управления результатами интеллектуальной деятельности.</p> <p>Данные по авторам РИД в организации Заказчика переданы в информационную систему управления результатами интеллектуальной деятельности.</p> <p>Исполнителем реализован сервис на стороне информационной системы управления результатами интеллектуальной деятельности. На стороне «1С: Зарплата и управление персоналом КОРП», редакция 3.1 сервис реализован работником Заказчика</p>
	4) Настройка сервиса получения данных из системы «1С: Бухгалтерия предприятия», редакция 3.0 БИТ.ФИНАНС 3.1	<p>Справочник контрагентов заполнен по данным «1С: Бухгалтерия предприятия», редакция 3.0 БИТ.ФИНАНС 3.1.</p> <p>Новые контрагенты созданы с использованием сервиса.</p> <p>Исполнителем реализован сервис на стороне информационной системы управления результатами интеллектуальной деятельности.</p>

Этап	Наименование и виды работ	Требования к порядку выполнения и результату работ
		На стороне «1С: Бухгалтерия предприятия», редакция 3.0 БИТ.ФИНАНС 3.1 сервис реализован работником Заказчика
	5) Создание сервиса передачи данных по зарегистрированным РИД из информационной системы управления результатами интеллектуальной деятельности на корпоративный сайт	Сервис размещен в конфигурации. На тестовом сайте https://dev.innopolis.university/patent/ опубликованы сведения о РИД по данным информационной системы управления результатами интеллектуальной деятельности с использованием сервиса
	6) Создание сервиса передачи данных по научным публикациям из информационной системы управления результатами интеллектуальной деятельности на корпоративный сайт	Сервис размещен в конфигурации. На тестовом сайте https://dev2.innopolis.university/publikatsii/ (закрытая ссылка, работает только при открытии через сеть Университета Иннополис) опубликованы сведения о научных публикациях по данным информационной системы управления результатами интеллектуальной деятельности с использованием сервиса
	7) Разработка программной документации	– Описание системы информационной системы управления результатами интеллектуальной деятельности; – Руководство пользователя информационной системы управления результатами интеллектуальной деятельности
	8) Разработка, согласование и утверждение методики испытаний	Программа и методика испытаний информационной системы управления результатами интеллектуальной деятельности
	9) Проведение приемо-сдаточных испытаний	Акт приемо-сдаточных испытаний

1.1. Информация о совершенствовании программного обеспечения

Конфигурация регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности и подсистемы, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки: iu-patent@innopolis.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в программу будут внесены соответствующие изменения.

Этапы процесса выпуска новых версий ПО:

- оценка работ и функций ПО;
- формализация требований;
- приоритезация доработок;
- выполнение работ отделом разработки;
- тестирование выполненных работ отделом контроля качества;
- оповещение заинтересованных пользователей о плановых сроках и составе функций/исправлений в очередном релизе;
- сборка комплекта поставки и размещение комплекта на доступных пользователям ресурсах.

ПО выпускается порелизно. Версионирование ПО осуществляется по правилам семантического версионирования. Учитывая номер версии: *«Редакция.Подредакция.Версия.Сборка»*, увеличиваются:

- 1) редакция, когда сделаны обратно несовместимые с предыдущими версиям ПО изменения;
- 2) редакция, когда добавляется новая функциональность, не нарушая обратной совместимости;
- 3) версия, когда выпускаются обратно совместимые исправления;
- 4) сборка, внутренний счетчик сборок, увеличивается при разработке.

1.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программного обеспечения

В ИСУ РИД реализована возможность создания и настройки резервной копии (с помощью внешних средств).

При нарушении работы с данными, созданными (измененными) до текущего дня, восстановление происходит из резервной копии базы данных.

В случае невозможности самостоятельного устранения неисправностей обслуживающим персоналом, необходимо обратиться на линию технической поддержки сопровождающей организации (электронная почта: iu-patent@innopolis.ru).

2. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу iu-patent@innopolis.ru.

2.2. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила - одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- тема запроса;
- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- файл ошибки (при наличии).

2.3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Этапы процесса исправления ошибок:

1) локализация ошибки. Ошибка воспроизводится отделом качества (в случае сложности воспроизведения сотрудником отдела качества, сразу направляется в отдел разработки). Если ошибка не подтверждается, пользователю оказывается техническая и/или методическая поддержка для устранения/обхода ошибки;

2) приоритезация ошибок в очереди. Сотрудники отдела разработки оценивают сложность и важность исправления ошибок. Далее ошибка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПО;

3) выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки, с внесением информации о её исправлении в перечень изменений в новом релизе.

2.4. Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия

ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

2.5. Сотрудники и компетенции у правообладателя

Персонал разработчика ПО, привлекаемый к модификации, тестированию, устранению сбойных ситуаций, и технической поддержке ПО, должен обладать на профессиональной основе следующими навыками и компетенциями:

1) квалификация: высшее образование (технического, математического, естественнонаучного или инженерно-экономического профиля) и опыт разработки ПО не менее 1 года;

2) знания:

- нормативные акты РФ в области разработки ПО и защиты прав правообладателя на ПО,

- руководящие и нормативные материалы, регламентирующие методы разработки алгоритмов и программ, а также использования вычислительной техники при обработке информации,

- основные принципы структурного программирования,

- виды ПО,

- технико-эксплуатационные характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы электронно-вычислительных машин (далее – ЭВМ), правила ее технической эксплуатации,

- технология автоматической обработки информации,

- виды технических носителей информации,

- методы классификации и кодирования информации,

- формализованные языки программирования,

- действующие стандарты, системы счислений, шифров и кодов

- порядок оформления технической документации,

- передовой отечественный и зарубежный опыт программирования и использования вычислительной техники;

3) умения:

- написание исходных текстов программ для ЭВМ с использованием различных языков программирования,

- компоновка разработанных и отлаженных программ, других вспомогательных программных объектов и программной документации в электронной форме, проверка целостности и совместимости содержимого комплектов (дистрибутивов) ПО,

- разработка инструкций по работе с программами, оформление необходимой программно-технической документации.

2.6. Требования к компетенциям у заказчика

Для работы с ИС ИСУ РИД пользователь должен:

- знать общее устройство и порядок работы с персональным компьютером;
- иметь навыки работы в операционной системе Windows;
- иметь знания работы в программных продуктах «ИС».

3. ПОСТАВКА

3.1. Комплектность

Комплект поставки представляет собой дистрибутив, в состав которого входит программа установки для операционных систем Windows (файл «setup.exe»), Linux (файл «setup») MacOS (установочный пакет «setup.app»), а также файлы поставки, сжатые в специальный архив (файл 1cv8.efd). Язык получаемого дистрибутива соответствует языку конфигуратора (локализованные ресурсы дистрибутива находятся в каталоге дистрибутива, в подкаталоге с именем, соответствующим имени языка).

Конфигуратор позволяет разработчикам типовых конфигураций осуществлять поставку не только новых версий конфигураций, но и устанавливать режим поддержки этих конфигураций с учетом произведенных изменений в пользовательских конфигурациях.

3.2. Транспортирование и хранение

Требования к хранению и транспортированию ПО не предъявляются.

4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

4.1. Юридическая информация

Производителем ПО является Автономная некоммерческая организация высшего образования «Университет Иннополис».

Юридический адрес: 420500, г. Иннополис, ул. Университетская, д. 1.

ОГРН 1121600006142.

ИНН 1655258235.

Адрес производства: 420500, г. Иннополис, ул. Университетская, д.1.

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

Почтовый адрес службы технической поддержки: 420500, г. Иннополис, ул. Университетская, д.1, Межотраслевой центр трансфера технологий.

Контактный телефон: +7(843) 203-92-53

Электронная почта: iu-patent@innopolis.ru