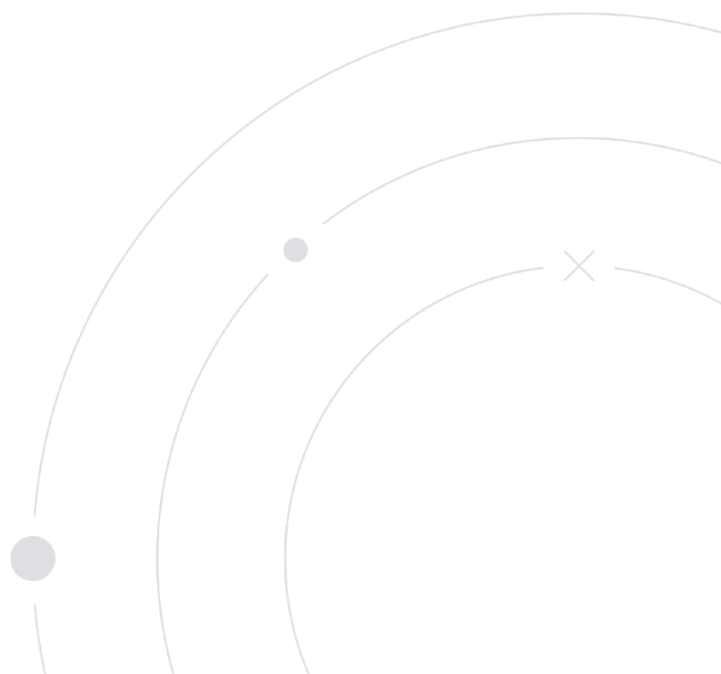




## Программное обеспечение Турбо9

**Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла Турбо9**



# Оглавление

<b>Аннотация .....</b>	<b>3</b>
<b>Общие сведения .....</b>	<b>4</b>
Наименование программы .....	4
Состав программных средств .....	4
Язык программирования.....	4
<b>Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла</b>	
<b>Программы .....</b>	<b>5</b>
Использование Программы .....	5
Поддержка Программы .....	5
Модификация Программы .....	5
<b>Устранение неисправностей входе эксплуатации .....</b>	<b>6</b>
<b>Информация о персонале.....</b>	<b>7</b>
Персонал, .....обеспечивающий техническуюподдержку и модернизацию	
Программы .....	7

# 1. Аннотация

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение Turbo9 (далее – Программа).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Программы, программное обеспечение, необходимое для функционирования Программы, и язык программирования, на котором написана Программа.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Программы.

## 2. Общие сведения

### 2.1. Наименование программы

Программное обеспечение – Турбо9.

Турбо9 – современная клиент-серверная платформа. Платформа Турбо9 используется для разработки, тиражирования и промышленной эксплуатации различных бизнес-приложений для управления бизнес-процессами и ресурсами предприятий и организаций.

### 2.2. Состав программных средств

В состав программного комплекса входит технологическое ядро, позволяющее с помощью среды разработки и настройки Турбо9 разрабатывать различные прикладные проекты на основе Базовой модели приложений ТУРБО.

Система поставляется как совокупность серверных, интеграционных и клиентских компонентов. При запуске локальной версии все компоненты системы располагаются в одном адресном пространстве приложения. Программное обеспечение функционально разделено на системную и прикладную часть, в связи с чем программа функционирует в двух основных режимах работы:

**Режим разработки** – называемый также режимом Студии, этот режим используется квалифицированными программистами для разработки, отладки и настройки прикладных проектов. Для обеспечения этих функций используется программное средство Студия.

**Режим исполнения** – называемый также режимом сессии, используется пользователями при эксплуатации готовых прикладных проектов (разработанных и отлаженных), которые не требуют от пользователей какого-либо программирования и предоставляют готовые решения для конкретной отрасли.

Клиент ТУРБО подключается к серверу данных Турбо9, а тот, в свою очередь, подключается к СУБД. Система работает со следующими СУБД: MS SQL Sever, Interbase, Firebird, Sybase SQL, MySQL, Linter, PostgreSQL, Dbase.

### 2.3. Язык программирования

Языком программирования для Программы является встроенный в Турбо 9 язык программирования ТБ.Скрипт.

## 3. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы и проведение модернизаций Программы в связи:

- ⦿ с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Программой;
- ⦿ с выпуском новых версий (расширение функционала) Программы.

Сопровождение Программы позволяет:

- ⦿ обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей Программы по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе Программы);
- ⦿ обеспечить гарантию корректного функционирования Программы.

### 3.1. Использование Программы

Использование требует выполнения следующих видов работ:

- ⦿ настройка серверной части программного продукта;
- ⦿ настройка сетевой инфраструктуры.

Подробнее данные работы описаны в Руководстве Администратора.

### 3.2. Поддержка Программы

Техническая поддержка оказывается только зарегистрированным пользователям. Под зарегистрированным пользователем понимается пользователь, имеющий лицензионный ключ к Программе.

В техническую поддержку входят:

- ⦿ Обеспечение новыми версиями Программы по мере их выхода;
- ⦿ Обеспечение изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- ⦿ Устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

### 3.3. Модификация Программы

В рамках модификации Программы выполняются следующие работы. В плановом режиме развития ПО:

- ⦿ выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
- ⦿ исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса.

## 4. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации

Задачи устранения неисправностей в программных средствах заключаются в обеспечении гарантии того, что все выявленные проблемы идентифицируются, анализируются, контролируются и подвергаются менеджменту для осуществления их решения. В результате:

- ⊙ 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.

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

- ⊙ Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- ⊙ Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, направляется Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Пользователь направляет запрос по электронной почте на электронный адрес [info@turbosolution.ru](mailto:info@turbosolution.ru). Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса. Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию.

## 5. Информация о персонале

### 5.1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Программы

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- ⊙ владение персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- ⊙ настройки и мониторинга работоспособности аппаратной части комплекса;
- ⊙ настройки локальной сети и обеспечение связи клиентской и серверной части;
- ⊙ знание языка программирования Программы.

Специалисты, осуществляющие развитие Программы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.