



Почтовая платежная система NPP.LTT (ППС)

**Описание процессов ППС**

Версия 5.14.1



## Оглавление

1	Основные сведения .....	3
2	Информация о процессе разработки и сопровождения.....	3
2.1	Информация о процессе разработки.....	3
2.2	Информация о процессе сопровождения .....	4
3	Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	4
3.1	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения .....	5
3.2	Информация о персонале .....	7
4	Техническая поддержка .....	7



## 1 Основные сведения

Руководство содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## 2 Информация о процессе разработки и сопровождения

### 2.1 Информация о процессе разработки

Программное обеспечение «Почтовая платежная система NPP.LTT» разработано российской фирмой ООО НПП «ЛТТ», находящейся по юридическому адресу (совпадает с почтовым адресом): почтовый индекс 346400, РФ, Ростовская область, г. Новочеркасск, ул. Михайловская, 150А, офис 12.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций для реализации различных бизнес-требований, а также для повышения скорости приема платежей, надежности функционирования системы и улучшения пользовательского интерфейса;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- управление поступлением новых функциональных возможностей и улучшений в ту или иную версию;
- разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация программы «Почтовая платежная система NPP.LTT» выполнялись и осуществляются силами специалистов ООО НПП «ЛТТ» в количестве 8 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с планом, согласуемым с заказчиком, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.



## 2.2 Информация о процессе сопровождения

Сопровождение программы «Почтовая платежная система NPP.LTT» осуществляется компанией-разработчиком программного обеспечения ООО НПП «ЛТТ».

Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- предоставление нестандартных выгрузок отчетов по требованиям пользователей;
- помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;
- консультирование по работе программного обеспечения (ПО);
- участие в регулярных совещаниях, проводимых с представителями заказчика.

Вопросы и предложения по работе и доработке системы необходимо направлять по контактам, указанным в разделе 4 Техническая поддержка. Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 06:00 до 22:00 по московскому времени.

## 3 Информация о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программы «Почтовая платежная система NPP.LTT» осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации конечным Заказчиком.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоев в предоставлении услуг конечным клиентам организации Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы) и обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функциональности.



Сопровождение системы также включает в себя корректировку алгоритмов ее работы в связи с изменениями законодательства, проведение модернизаций системы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе.

Модернизация системы осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, а также путем расширения настроек ПО.

### 3.1 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения

Персонал Заказчика, который работает с поставляемым программным обеспечением, должен обладать навыками работы на персональном компьютере, понимать бизнес-процессы на уровне своей роли в системе и уметь обращаться с периферийной техникой (в зависимости от роли – контрольно-кассовая машина, сканер штрих-кодов и пр.), находящейся в эксплуатации у Заказчика.

Для обеспечения эксплуатации ПО в состав персонала заказчика должны входить:

- инженер отдела сопровождения программного обеспечения;
- инженер отдела поддержки ИТ-инфраструктуры;
- системный администратор.

Для поддержания системы в функциональном состоянии в состав персонала должны входить:

- руководитель проекта;
- инженер отдела мониторинга;
- тестировщик ПО;
- технический писатель.

Состав персонала для обеспечения эксплуатации и поддержания системы в функциональном состоянии приведен в таблице ниже:



Роль	Количество	Квалификация
Инженер отдела сопровождения программного обеспечения	Зависит от количества филиалов Заказчика. Определяется формулой: 1 человек на 8 филиалов.	Базовые умения работы с системами управления базами данных, знание и владение функциональными возможностями ПО. Подготовка технической документации по системе, знание внутренних отраслевых и нормативных актов по подготовке и внедрению ПО.
Инженер отдела поддержки ИТ-инфраструктуры	Зависит от количества филиалов Заказчика. Определяется формулой: 2 человек на 1 филиал.	ТО вычислительной, контрольно-кассовой и оргтехники. Внедрение, сопровождение и эксплуатация ККТ в рамках необходимого минимума.
Системный администратор	1	Квалификация системного администратора. Навыки администрирования операционных систем семейства Windows и Linux. Навыки администрирования систем управления базами данных Firebird, PostgreSQL.
Руководитель проекта	1	Квалификация руководителя проекта. Навыки управления проектами.
Инженер отдела мониторинга	1	Понимание почтовых технологий и бизнес-процессов, владение методами анализа и обработки информации в базе данных
Тестировщик ПО	2	Знание принципов и методологий тестирования ПО, умение применять их на практике, ведение технической документации по тестированию ПО.

Таблица 3.1 Состав персонала для обеспечения эксплуатации и поддержания системы в функциональном состоянии

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач. В системе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли.



## 3.2 Информация о персонале

Поддержка и администрирование системы могут осуществляться как непосредственно сотрудниками Заказчика, так и согласно договору поддержки сотрудниками ООО НПП «ЛТТ» совместно с профильными подразделениями Заказчика.

ООО НПП «ЛТТ» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения. Для этого в фирме предусмотрены следующие должности:

- Руководитель проекта – 1 чел.
- Разработчик программного обеспечения – 2 чел.
- Тестирующий программного обеспечения – 1 чел.
- Технический писатель – 1 чел.
- Аналитик – 1 чел.
- Инженер отдела сопровождения – 2 чел.

Таким образом, специалисты ООО НПП «ЛТТ» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

## 4 Техническая поддержка

По всем вопросам, возникающим при использовании программного продукта «Почтовая платежная система NPP.LTT», с замечаниями и предложениями обращайтесь:

<https://r00jiradev.main.russianpost.ru/projects/PPSDEV/summary>

Техническая поддержка разработчика ПО:

email: [feedback\\_pps@nppltt.ru](mailto:feedback_pps@nppltt.ru)

email: [support@nppltt.ru](mailto:support@nppltt.ru)

телефон: 8(8635)22-56-38