**Введение**

1. Описание сопровождаемой системы;

Программное обеспечение «Магазин строительных материалов» предназначено для автоматизации ключевых бизнес-процессов розничной торговли строительными товарами. Система включает модули управления товарными запасами, оформления заказов, работы с клиентами, финансовой отчетности и администрирования. Основные технологии: C#, MSSQL, .NET Framework.

1. определение исходных состояний программного средства;

Программное обеспечение находится в рабочем состоянии, прошло тестирование и готово к внедрению. Исходный код, документация и база данных предоставляются заказчику в полном объеме.

1. описание уровня требуемой поддержки;

* Уровень поддержки включает:
* Исправление критических ошибок — в течение 24 часов.
* Обновление функционала — по согласованию с заказчиком.
* Консультации пользователей — в рабочее время (9:00–18:00).

1. Определение организаций, осуществляющих сопровождение;

Сопровождение осуществляется разработчиком или специализированной IT-компанией, обладающей необходимыми компетенциями в области C# и MSSQL.

1. Описание любых условий (протоколов), согласованных между заказчиком и поставщиками;

* Между заказчиком и поставщиком согласованы:
* Сроки реагирования на запросы.
* График обновлений.
* Финансовые условия сопровождения.

**Концепция сопровождения**

1. Описание концепции;

Сопровождение направлено на обеспечение стабильной работы системы, оперативное устранение неисправностей и адаптацию ПО под изменяющиеся требования бизнеса.

1. Описание уровня поддержки системы

* Базовый: Исправление ошибок и консультации.
* Расширенный: Добавление нового функционала и оптимизация производительности.

1. установление периода поддержки;

* Гарантийный период: 12 месяцев с момента внедрения.
* Постгарантийное сопровождение: на платной основе.

1. адаптация (практическое применение) процесса сопровождения;

Процесс адаптируется под потребности заказчика, включая гибкие графики обновлений и индивидуальные настройки.

**Организационные работы и работы по сопровождению**

1. роли и обязанности сопроводителя до поставки программного продукта:

* Проведение обучения персонала.
* Подготовка документации.

Тестирование системы в реальных условиях.

1. роли и обязанности сопроводителя после поставки программного продукта:

* Мониторинг работы системы.
* Устранение ошибок и сбоев.
* Регулярное обновление ПО.

1. роль пользователя

* Своевременное информирование о возникающих проблемах.
* Участие в тестировании обновлений.

**Ресурсы**

1. Персонал

* Разработчики (C#, MSSQL).
* Технические поддержка.
* Администраторы баз данных.

1. Программные средства

* Visual Studio,
* MSSQL Server,.

1. Технические средства

* Серверы с ОС Windows Server.
* Клиентские рабочие станции (Windows 10).

1. Оборудования (аппаратура)
2. Документы

* План обеспечения качества.
* Руководство пользователя.
* Планы тестирования и отчеты.

1. Данные

* Данные БД

Процессы сопровождения

1. Процесс, выполняемый сопроводителем

* Еженедельный мониторинг системы.
* Установка обновлений безопасности.
* Анализ производительности.

1. Процесса адаптации;

* Внесение изменений по запросу заказчика.
* Интеграция с новыми системами.

3.. Описание обучения

* Проведение тренингов для новых сотрудников.
* Обновление руководств при изменениях функционала

|  |  |
| --- | --- |
| **Тестовый пример #** |  |
| **Приоритет тестирования** |  |
| **Заголовок/название теста** |  |
| **Краткое изложение теста** |  |
| **Этапы теста** |  |
| **Тестовые данные** |  |
| **Ожидаемый результат** |  |
| **Фактический результат** |  |
| **Статус** |  |
| **Предварительное условие** |  |
| **Постусловие** |  |
| **Примечания/комментарии** |  |