

Направление подготовки 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»
 Профиль «Программное обеспечение средств вычислительной техники и автоматизированных систем»
 РПД Б1.В.13 «Сопровождение программного обеспечения»



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
 ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Владелец: Федулов Александр Сергеевич
 Сертификат: 5A022291D0DE01CCADCB2B81371C7969
 Действителен: 06.05.2025 - 30.07.2026

АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

09.03.01 «Информатика и вычислительная техника»

Профиль: Программное обеспечение средств вычислительной техники и автоматизированных систем

Б1.В.13 «Сопровождение программного обеспечения»

№ п.п.	Индекс	Наименование дисциплины	Курс	Семестр	Контроль	Академических часов							з.е.	
						Всего	Кон такт.	Лек	Лаб	Пр	КРП	СР		Контроль
1	Б1.В.13	Сопровождение программного обеспечения	3	6	ЗаО РГР	144	16	8	8			119	9	4

Формируемые компетенции: ПК-6

Содержание дисциплины

№	Наименование видов занятий и тематик, содержание
1	<p>Лекционные занятия 4 шт. по 2 часа:</p> <p>1.1. Процесс разработки программного обеспечения. Этапы разработки программного обеспечения. Роли, участвующие в разработке программного обеспечения, их функциональные обязанности в процессе разработки программного обеспечения. Артефакты, возникающие в процессе разработки программного обеспечения. Динамика развития программ. Подходы к модернизации программного обеспечения: сопровождение программного обеспечения, эволюция системной архитектуры, реинжинеринг программного обеспечения. Законы Лемана. Сопровождение программного обеспечения. Цикл сопровождения программного обеспечения. Ключевые факторы, влияющие на стоимость разработки программного обеспечения.</p> <p>1.2. Процессы сопровождения программного обеспечения. Общие этапы процесса сопровождения программного обеспечения: анализ изменений, планирование версий, реализация новой версии системы, поставка системы Заказчику. Процесс модернизации ПО. Экстренные исправления. Процесс выполнения исправлений. Процесс выполнения доработок. Баланс работоспособности и продуктивности программного обеспечения. Прогнозирование сопровождения ПО. Количественные показатели сопровождения: ко-</p>

	<p>личество запросов на корректировку системы, среднее время, потраченное на анализ причин системных сбоев и отказов, среднее время, необходимое на реализацию изменений, количество незавершенных запросов на изменения.</p> <p>1.3. IT Infrastructure Library (ITIL). Библиотека передового опыта организации ИТ, общие сведения. Преимущества ITIL для заказчиков / пользователей. Преимущества ITIL для ИТ-организаций. Возможные проблемы при работе с ITIL. Поддержка и предоставление услуг – базовые элементы ITIL.</p> <p>Служба поддержки Service Desk. Функции Service Desk и отличия Service Desk от Help Desk. Участие Service Desk в базовых процессах ITIL: процессе управления инцидентами, процессах управления релизами и/или изменениями, процессе управления конфигурациями, процессе управления уровнем услуг. Цели Service Desk. Доступность Service Desk. Варианты организации Service Desk: централизованная Service Desk, распределенная Service Desk, виртуальная Service Desk, самообслуживание. Персонал Service Desk: центр обработки звонков, неквалифицированная служба, квалифицированная служба, экспертная служба.</p> <p>1.4. Управление уровнем сервиса. Соглашение об уровне услуг (SLA), операционное соглашение об уровне услуг (OLA), внешние договоры (UC), план обеспечения качества услуг (SQP). Таблицы спецификации сервисов. Каталог услуг. Программа улучшения сервиса. Цель процесса управления сервисом. Преимущества процесса управления сервисом.</p>
2	<p>Лабораторные работы 2 шт. по 4 часа:</p> <p>2.1 Описание структуры компании-разработчика программного обеспечения и функций подразделений компании с использованием методологии ARIS и диаграмм ARIS OrgChart, ARIS Functional Tree</p> <p>2.2 Формирование процессов сопровождения программного обеспечения с использованием диаграмм ARIS eEPC</p>
3	Расчетно-графическая работа «Описание бизнес-процессов сопровождения программного обеспечения»
4	<p>Самостоятельная работа студентов:</p> <p>3.1. 4 контрольных опроса после 2-й, 4-й и 6-й;</p> <p>3.2. Закрепление материала по тематике лекционных занятий: закрепление изучения материалов лекций 1.1-1.6 – отработка и формирование структуры документации .</p> <p>3.3. Подготовка к экзамену по дисциплине (оценочные материалы приведены в разделе 6 настоящей РПД).</p>

Год начала подготовки (по учебному плану) 2026

Образовательный стандарт (СУОС) утвержденный ректором ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ» Н.Д. Рогалевым 20.12.2023