

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

Оглавление

Аннотация	1
1. Общие сведения	1
1.1. Состав программных средств	1
2. Поддержание жизненного цикла программы.....	2
2.1. Назначение сопровождения Программы	2
2.2. Сервисные процессы сопровождения Программы.....	3
3. Информация о персонале.....	4
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей	4
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	4

Аннотация

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на систему "Мониторинг экологических аспектов" (далее – Программа). Программа предназначена для ведения, учета и анализа факторов загрязнения окружающей среды, их степени влияния и динамику развития. В программе представлены ряд базовых форм для ввода исходных данных по каждому аспекту. Основным критерием оценки степени влияния служит расчетный показатель ИЗ (индекс значимости), который рассчитывается исходя из предоставленных заказчиком формул.

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 ее функционирования, 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.

1. Общие сведения

1.1. Состав программных средств

Серверная часть

Сервер базы данных:

- Операционная система: не ниже MS Windows Server 2016,

При использовании в качестве СУБД PostgreSQL или Postgres Pro: Astra Linux «Смоленск» 1.6/1.7, Astra Linux «Орёл» 2.12, Альт 8/9/10, Альт 8 СП, Альт 8.2 СП, Системы Red Hat Enterprise Linux (RHEL) и производные от них: CentOS 7/8, Rocky Linux 8, Red Hat Enterprise Linux 7/8, Oracle Linux 7/8, Rosa Enterprise Linux Server 7, РОСА «КОБАЛЬТ» (серверная редакция) на платформе РОСА 7, РЕД ОС 7 МУРОМ, AlterOS 7.5

- СУБД :не ниже Oracle 12c, MS SQL Server 2017, PostgreSQL 14, Postgres Pro 14 Standard и Enterprise

- Процессор:

Не хуже: 1 × 4 ядра @ 2.4 ГГц (Intel Xeon E5-2620)

- Оперативная память: Не менее 16 ГБ
- Свободное место на жёстком диске: от 50 ГБ (зависит от длительности хранения информации)

Рабочее место пользователя:

- Операционная система: не ниже Microsoft MS Windows 7, Альт Рабочая станция (версия 10) с использованием Wine
- Процессор: не хуже Intel Core 2 Duo, E8400 3 ГГц
- Оперативная память: 8 (минимум 4) и более ГБ
- Свободное место на жёстком диске: от 15 ГБ

Терминальный сервер

- Процессор:

Не хуже: 1 × 4 ядра @ 2.4 ГГц (Intel Xeon E5-2620)

- Оперативная память: Из расчёта 512 Мб на одну подключённую сессию (требования приложения), дополнительно нужно учитывать требования ОС.
- Свободное место на жёстком диске: от 15 ГБ на одного подключающегося пользователя

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Программы.

2.1. Назначение сопровождения Программы

Сопровождение Программы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Программы и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Программы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программы включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Программы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки выделен адрес электронной почты support@advlt.ru

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала Программы, помощь в ее эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по

работе Программы.

2.2.2. Проведение модернизации

Проведение модификации Программы в связи с изменениями в нормативной документации заказчика, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Программой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий Программы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Программы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Программы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Программу;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании Программы;
- модификация Программы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- предоставление Заказчику новых версий Программы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система активно развивается:

- устраняются недочёты;
- появляются новые функции;

- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

2.2.3. Восстановление данных

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения.

Резервное копирование и восстановление данных осуществляется средствами ОС и СУБД.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2.2.4. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика программы. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Программы включает в себя:

- доработка функционала и корректировка Программы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- модернизация функциональных модулей Программы;
- разработка, связанная с интеграцией Программы в инфраструктуру Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности Программы по запросам и предложениям Заказчика;
- улучшения, связанные с выгрузкой информации из Программы в файлы различных форматов;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования программы, но не влияющих на ее работоспособность.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей
Пользователи Программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- изучить руководство пользователя программы.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- знание функциональных возможностей Программы;
- знание особенностей работы с Программой;
- знание реляционных БД используемых заказчиком в составе системы;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Создание, изменения, модернизация осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «ЭЛабoТэк». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.