

УТВЕРЖДЕН

Программный комплекс «Цифровая платформа мониторинга и управления транспортными и производственными ресурсами промышленного предприятия»

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

На 8 листах

Москва 2022

Содержание

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «Цифровая платформа мониторинга и управления транспортными и производственными ресурсами промышленного предприятия» | 3 |
| 2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения | 5 |
| 3. Организация сопровождения | 6 |
| 4. Техническая поддержка | 7 |
| 5. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации системы | 8 |
| 6. Совершенствование системы, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла программного обеспечения | 9 |
| 7. Информация о персонале | 10 |

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса «Цифровая платформа мониторинга и управления транспортными и производственными ресурсами промышленного предприятия»

Поддержание жизненного цикла Программного комплекса Цифровая платформа мониторинга и управления транспортными и производственными ресурсами промышленного предприятия осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- Установка и развертывание серверной и клиентской частей;
- Настройка БД;
- Заполнение БД данными;
- Настройка прав доступа для групп пользователей;
- Настройка и адаптация Системы;
- Техническая поддержка пользователей;
- Проведение обновлений в Системе;
- Восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в задаче мониторинга данных и текущей ситуации по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в данных и прикладных системах и т.п.).

Для Системы определены следующие режимы функционирования:

- нормальный режим (основной режим);
- аварийный режим.

В нормальном режиме функционирования:

- доступ осуществляется в режиме 24/7;

- технические средства, обеспечивающие функционирование Системы работает без сбоев в режиме 24/7;
- системное программное обеспечение.

Для обеспечения нормального режима функционирования Системы необходимо выполнять требования и выдерживать условия эксплуатации серверной части, технических средств, обеспечивающих функционирование Программного комплекса «Монитор города» и системного ПО, указанные в соответствующих технических документах (техническая документация, инструкции и т.д.).

Аварийный режим функционирования Системы означает отказ одного или нескольких компонентов программного обеспечения и (или) технических средств, поддерживающих их функционирование.

В случае фиксирования инцидентов о сбое Системы необходимо:

- завершить работу с сохранением всех данных;
- выключить рабочие станции;
- выполнить резервное копирование БД.

После этого необходимо выполнить комплекс мероприятий по устранению причины перехода Системы в аварийный режим.

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения

В рамках сопровождения Системы оказываются следующие услуги:

1. Работы по технической поддержке, информационно-консультационной поддержке, обеспечение работоспособности Системы;
2. Работы по техническому обслуживанию серверов;
3. Устранение некритических ошибок в программном обеспечении Системы;
4. Устранение критических ошибок в программном обеспечении Системы;
5. Работы по доработке и обновлению функциональных компонентов Системы по заявкам Заказчика;
6. Разработка новых функциональных блоков, при согласовании требований к ним с Заказчиком;

3. Организация сопровождения

Со стороны Заказчика:

- контроль за регистрацией всех обращений на техническую поддержку;
- решение оперативных вопросов по вопросам эксплуатации и развитию Системы;
- согласование отчетов и актов сдачи-приемки оказанных услуг;
- оценка качества предоставляемых услуг.

Со стороны Исполнителя:

- первичная классификация обращений и их дальнейшая маршрутизация;
- консультирование пользователей;
- исполнение запросов Заказчика в рамках сопровождения Системы.

4. Техническая поддержка

Услуги по технической поддержке построены на процессном подходе и соответствовать системе менеджмента качества ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008).

Единый диспетчерский центр сбора и обработки обращений предоставляется в виде web-портала Исполнителем.

Все обращения проходя обязательную регистрацию с присвоением уникального номера. Также Исполнитель предоставляет систему уведомлений.

Исполнитель гарантирует наличие необходимой квалификации у технического персонала и ответственных контактных лиц со его стороны для оказания услуг по техническому сопровождению.

5. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации системы

Неисправности (нештатные ситуации), выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены работой специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Системе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности системы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок системы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика на электронную почту Разработчика.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием системы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае должен предоставить всю требуемую информацию, включая системные журналы событий, текстовые пакеты и прочие необходимые данные. В необходимых случаях для углубленного анализа может потребоваться удаленный доступ к компьютерам Заказчика

6. Совершенствование системы, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла программного обеспечения

Проведение модернизации в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Комплексом, а также по заявкам Заказчика (Пользователей) с выпуском новых версий, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий, полученных в результате модификации.

В рамках совершенствования системы оказываются следующие услуги:

- Прием заявок от Заказчика (Пользователей) на внесение изменений и дополнений в систему;
- Согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
 - Выявление ошибок в функционировании Системы;
 - Модификация Системы по заявкам Заказчика;
 - Исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
 - Предоставление Заказчику (Пользователям) новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- Предоставление Заказчику (Пользователям) неисключительных прав на использование новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок

7. Информация о персонале

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы пользователю необходимо изучить эксплуатационную документацию, предоставленную Исполнителем, внутренний регламент по работе с Системой и свои должностные инструкции. А также пройти курс обучения по работе с Программным комплексом «Цифровая платформа мониторинга и управления транспортными и производственными ресурсами промышленного предприятия».