

Конструктор промышленных тренажеров «КИТ»

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

на 7 листах

Аннотация

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение Конструктор индустриальных тренажеров «КИТ» (далее – Система).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Системы, программное обеспечение, необходимое для функционирования Системы, и язык программирования, на котором написана Система.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Системы.

Содержание

1. Общие сведения	4
1.1. Наименование Системы	4
1.2. Состав программных средств	4
1.3. Язык программирования	4
2. Поддержание жизненного цикла программы.....	5
2.1. Назначение сопровождения Системы.....	5
2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы.....	5
2.2.1. Техническая поддержка пользователей	5
2.2.2. Проведение модернизации Системы.....	6
2.2.3. Восстановление данных	6
3. Информация о персонале.....	7
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей	7
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ..	7
3.3. Фактический адрес размещения инфраструктуры, разработчиков, службы поддержки	7
3.4 Контактные данные:.....	7

1. Общие сведения

1.1. Наименование Системы

Наименование Системы – Конструктор промышленных тренажеров «КИТ»

1.2. Состав программных средств

Для функционирования Системы требуются:

- Развернутая СУБД Postgres (входящая в реестр отечественного ПО)

1.3. Язык программирования

Языками программирования для Системы являются C#, SQL

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы 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 Системы.

2.1. Назначение сопровождения Системы

Сопровождение Системы позволяет:

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

2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы

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

- консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации письменно по запросу Пользователя;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления;
- обеспечение Пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей по вопросам установки, настройки и эксплуатации программного обеспечения по запросу, который можно отправить непосредственно из Системы.

Для оказания технической поддержки Системы разработана специальная страница с ответами на часто задаваемые вопросы с которой есть возможность создать обращение в службу технической поддержки, заполнив соответствующие поля. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу info@lir-lab.ru

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Системы;
- помощь в настройке;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- пояснение функционала модулей Системы, помощь в эксплуатации Системы;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Системы;
- общие консультации по работе в системе.

2.2.2. Проведение модернизации Системы

Проведение модификации Системы в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой, а также по заявкам Пользователей с выпуском новых версий Системы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Системы, полученных в результате модификации.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

2.2.3. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется из резервной копии файла данных, созданном на основании принятой политики резервного копирования.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей

Пользователи Системы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт работы со СКАДА системами;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать руководство пользователя Системы.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- знание функциональных возможностей Системы;
- знание особенностей работы с Системой;
- знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
- знание языков программирования: C#, SQL;
- знание БД (Postgres);
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

Создание, изменения, модернизация Конструктор индустриальных тренажеров «КИТ» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Лаборатория индустриальных решений». 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.

3.3. Фактический адрес размещения инфраструктуры, разработчиков, службы поддержки

- г. Уфа. Ул. Кирова 52, офис 803.

3.4 Контактные данные:

- info@lir-lab.ru
- www.lir-lab.ru