Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Система автоматизированной обработки материалов авиасъемки водных биологических ресурсов»

Содержание

[Аннотация 3](#_Toc66791784)

[1 Описание процессов поддержки 4](#_Toc66791785)

[1.1 Настройка и установка Системы 4](#_Toc66791786)

[1.2 Техническая поддержка Системы 4](#_Toc66791787)

[1.3 Модернизация Системы и устранение неисправностей 5](#_Toc66791788)

[1.4 Услуги по доработке системы 7](#_Toc66791789)

[2 Необходимый персонал, обеспечивающий поддержку работоспособности системы 8](#_Toc66791790)

[2.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы 8](#_Toc66791791)

[2.1.1 Пользователь 8](#_Toc66791792)

[2.1.2 Администратор 8](#_Toc66791793)

[2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Системы 8](#_Toc66791794)

# Аннотация

Данный документ содержит описание процессов поддержания жизненного цикла программного обеспечения «Система автоматизированной обработки материалов авиасъемки водных биологических ресурсов» (далее – ПО САОМА ВБР), в том числе информация об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации продукта, его улучшениях и обновлениях, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки и эксплуатации программного продукта.

# Описание процессов поддержки

Сопровождение по поддержанию жизненного цикла ПО САОМА ВБР состоит из нескольких процессов:

1. Настройка и установка системы;
2. Техническая поддержка пользователей;
3. Модернизация системы;
4. Оказание услуг по доработке.

Целью сопровождения системы является:

* Обеспечение первичной настройки и установки ПО САОМА ВБР на технических средствах пользователей;
* Поддержание стабильной работы и выполнение целей ПО в ходе эксплуатации;
* Обеспечение технической поддержки при возникновении проблем в ходе эксплуатации;
* Гарантия безопасного использования системы и дальнейшего ее развития.

## Настройка и установка Системы

Первичная настройка и установка системы на технических средствах пользователей производится администраторами Системы. Документация по установке и первичной настройке Системы помогает администраторам быстро и уверенно развернуть программный продукт и предоставить доступ пользователям к нему.

## Техническая поддержка Системы

Техническая поддержка необходима для консультирования пользователей, столкнувшихся с трудностями в ходе эксплуатации Системы, и администраторов по вопросам установки, настройки или модернизации программы. Техническая поддержка может осуществляться по телефону, электронной почте или в личном порядке, когда техническое обслуживание и доработка согласованы Договором о соответствующих работах. Такие работы проводят сотрудники правообладателя ПО САОМА ВБР.

При необходимости технической поддержки доступны следующие услуги:

* Помощь в первичной установке и настройке программы;
* Помощь в администрировании программы;
* Помощь в установке обновлений, модернизации программы;
* Консультация по функционалу, эксплуатации программы;
* Поиск ошибок и устранение проблем, появившихся в ходе эксплуатации;
* Предоставление актуальной документации по установке, настройке, работе программного обеспечения, в том числе и описание изменений в новых версиях программы;
* Общие консультации, ответы на частные вопросы.

## Модернизация Системы и устранение неисправностей

 В ходе жизненного цикла ПО САОМА ВБР могут осуществляться модификации, связанные с внешними или внутренними обстоятельствами. Внешними обстоятельствами могут выступать изменения в законодательстве, где использование каких-либо программных модулей может быть запрещено или наоборот –разрешено. Внутренними могут выступать желание разработчика исправить найденную уязвимость программы или произвести улучшение функционала, удобства продукта.

Пользователи могут влиять на развитие и обновление программного обеспечения благодаря предложениям по усовершенствованию. При заключении Договора обеспечения технической поддержкой Заказчику предоставляются контакты, по которым пользователи могут присылать предложения. Предложения принимаются в период обеспечения технической поддержкой.

В ходе модернизации оказываются следующие услуги:

* Поиск и устранение ошибок, выявленных в ходе установки, настройки, работы или обновлении программы;
* Модернизация программы по причинам внутренних или внешних обстоятельств;
* Прием предложений от пользователей на внесение изменений в программный продукт;
* Консультации по вопросам технической реализации пожеланий пользователей;
* Предоставление заказчику новых версий программного обеспечения, если это допускает Договор между Заказчиком и правообладателем;
* Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями с соответствующей документацией, если это допускает Договор между Заказчиком и правообладателем.

## Услуги по доработке системы

Если Заказчик заинтересуется расширением функционала его версии Системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания и предложения в адрес разработчика программного продукта. Разработчиками проводится анализ и консультационная помощь по технической реализации предложений Заказчика. Далее все вопросы по срокам, стоимости работ, подписанием соответствующих Договоров согласовываются между Заказчиком и Исполнителем.

В ходе доработки программного продукта осуществляются следующие услуги:

* Анализ, оценка и консультационная помощь по предложениям и пожеланиям Заказчика;
* Доработка или исправление функционала Системы на основании предложений Заказчика;
* Исправление некритичных ошибок, из-за которых возникают неудобства в ходе эксплуатации программы;
* Разработки и дополнения, связанные с аппаратной частью Системы и интеграцией ее в инфраструктуру Заказчика.

# Необходимый персонал, обеспечивающий поддержку работоспособности системы

## Персонал, обеспечивающий работу Системы

### Пользователь

Пользователи программного продукта должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Перед непосредственной работой с Системой, пользователю необходимо прочитать «Руководство пользователя». Руководство содержит все необходимые сведения и пошаговое описание работы функционала программы.

### Администратор

Администраторы программного продукта должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимы знания основ вычислительной техники, программного обеспечения в локальных сетях. Умение настраивать системную политику прав пользователей в операционных системах, знать основы построения баз данных, изучить шаги настройки программного обеспечения и построения новых «Исследований» для обработки материалов в ПО САОМА ВБР. Все необходимые сведения администратор может получить из документации по настройке, установке программного обеспечения.

## Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Системы

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку Системы, должны обладать следующими навыками:

* Владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
* Знание функционала и особенностей работы ПО САОМА ВБР;
* Знать основы построения баз данных, принципов контейнеризации, работы и синхронизации микросервисов между собой данного программного продукта;
* Умение находить общий язык с пользователями для обеспечения им консультационной помощи и согласования их пожеланий и предложений.

Специалисты, обеспечивающие модернизацию Системы, должны обладать следующими навыками:

* Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
* Знание функционала и особенностей работы ПО САОМА ВБР;
* Знание языков программирования;
* Знания баз данных;
* Знания аппаратных комплексов и их возможностей, на которых разворачивается программное обеспечение.