

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ
ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ
METASFERA TRACKING**

Дата: 06.04.2022 г.

Версия: 0.1

2022 г.

Оглавление

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	3
2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ.....	3
2.1. Цель	3
2.2. Задачи.....	3
3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ	3
3.1. Первичная установка и настройка системы	3
3.2. Сопровождение пользователей при работе с системой	3
3.3. Модернизация работы системы	4
4. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ СИСТЕМЫ	5
5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ.....	5
5.1. Персонал, обеспечивающий работу системы	5
5.2. Персонал, обеспечивающий сопровождение пользователей и модернизацию системы.....	5

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
Пин	Метка для отображения строений, сотрудников и техник на интерактивной карте
Система	Metasfera Tracking

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

2.1. Цель

Цель создания настоящего документа – разработка документа, описывающего основные процессы, исполняемые в рамках жизненного цикла системы Metasfera Tracking.

2.2. Задачи

- Определить перечень основных процессов в рамках жизненного цикла;
- Сформировать и описать каталог услуг для каждого процесса;
- Сформировать списки компетенций для персонала, работающего с системой.

3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ

Поддержание жизненного цикла системы Metasfera Tracking включает в себя следующие сервисные процессы:

- Первичная установка и настройка системы;
- Сопровождение пользователей при работе с системы;
- Модернизация работы системы.

3.1. Первичная установка и настройка системы

Установка и первичная настройка Metasfera Tracking осуществляется администраторами системы на основании документа «Инструкция, необходимая для эксплуатации системы Metasfera Tracking».

Авторизация и работа пользователей с ПО осуществляется в соответствии с документом «Инструкция по использованию Metasfera Tracking».

3.2. Сопровождение пользователей при работе с системой

Основная цель при сопровождении – изменение и улучшение существующего функционала, при условии сохранения его целостности и функциональной пригодности.

Задачи сопровождения:

- Обеспечение гарантий корректного функционирования;
- Выявление необходимости введения новых функций и компонентов;

- Доработка функционала (при необходимости);
- Анализ состояния, актуализация и обеспечение сохранности данных;
- Отсутствие простоя в работе по причине невозможности функционирования (аварийная ситуация, ошибки в работе и т.п.).

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по следующим контактам:

- Адрес почты: contact@metasfera.ru;
- Телефон: +7 495 419 0499.

В рамках сопровождения оказываются следующие услуги:

- 1) Помощь в настройке и установке компонентов;
- 2) Помощь с авторизацией и работой с основными функциями:
 - Интерактивная карта с пинами;
 - Раздел «Строения»;
 - Раздел «Сотрудники»;
 - Раздел «Техника»;
- 3) Помощь в администрировании прав и настроек;
- 4) Помощь в установке обновлений;
- 5) Оказание услуг по подготовке и актуализации данных;
- 6) Консультирование по функционалу, помощь в эксплуатации;
- 7) Обучение пользователей;
- 8) Предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям.

3.3. Модернизация работы

Система планомерно развивается и регулярно обновляется: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы), которые предоставляются пользователю в период технической поддержки Системы.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию ПО, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки. Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- 1) Выявление ошибок в функционировании;
- 2) Исправление ошибок, выявленных в функционале;
- 3) Прием заявок от пользователей на доработку;
- 4) Консультирование пользователей по вопросам технической реализации заявок;

- 5) Модернизация по заявкам пользователей;
- 6) Модернизация на основании изменений в законодательстве РФ;
- 7) Обновление в результате модернизации и исправления ошибок;
- 8) Обеспечение пользователей актуальной эксплуатационной документацией.

4. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика Системы. Далее все пожелания согласовываются между разработчиком и Заказчиком. Обговариваются сроки и стоимость работ.

Перечень услуг по модернизации может включать в себя:

- 1) Доработку функционала на основании заявок пользователей;
- 2) Разработку новой функциональности на основании заявок пользователей;
- 3) Модернизацию отдельных функций;
- 4) Разработку, связанную с интеграцией в инфраструктуру Заказчика;
- 5) Улучшения по выгрузке данных из в файлы различных форматов;
- 6) Повышение привлекательности и удобства использования.

5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ

5.1. Персонал, обеспечивающий работу

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

Пользователь с ролью «Аналитик» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимо знание основ анализа данных, принципов построения баз данных, базовых знаний языка запросов SQL. Необходимы умение работать с информацией и данными учетных систем, а также опыт анализа данных и создания аналитических отчетов.

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows и/или Linux. Знание Реляционных БД (PostgreSQL). Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

5.2. Персонал, обеспечивающий сопровождение пользователей и модернизацию

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

- 1) Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- 2) Знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
- 3) Знание Реляционных БД (PostgreSQL);
- 4) Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- 5) Знание языков программирования.