

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,  
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
МОДУЛЯ METASFERA XD: METASFERA WELDING**

2023 г.

## Оглавление

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

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
Система	Модуль Metasfera xD: Metasfera Welding
Пин	Метка для отображения строений, сотрудников и техник на интерактивной карте
ПО	Программное обеспечение

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

### 2.1. Цель

Цель создания настоящего документа – разработка документа, описывающего основные процессы, исполняемые в рамках жизненного цикла модуля Metasfera xD: Metasfera Welding.

### 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

Поддержание жизненного цикла модуля Metasfera xD: Metasfera Welding включает в себя следующие сервисные процессы:

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

### 3.1. Первичная установка и настройка

Установка и первичная настройка модуля Metasfera xD: Metasfera Welding осуществляется администраторами системы на основании документа «Инструкция по установке и использованию модуля Metasfera xD: Metasfera Welding».

### 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](mailto:contact@metasfera.ru);
- Телефон: +7 495 419 34 49.

В рамках сопровождения оказываются следующие услуги:

- 1) Помощь в настройке и установке компонентов;
- 2) Помощь в администрировании прав и настроек;
- 3) Помощь в установке обновлений;
- 4) Оказание услуг по подготовке и актуализации данных;
- 5) Консультирование по функционалу, помощь в эксплуатации;
- 6) Обучение пользователей;
- 7) Предоставление актуальной документации по 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, 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 в файлы различных форматов;
- 6) Повышение привлекательности и удобства использования.

## **5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ**

### **5.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО**

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 ПО**

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

- 1) Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- 2) Понимание принципов проектирования баз данных;
- 3) Навык администрирования БД;

- 4) Знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ними;
- 5) Владение методами работы с Реляционными БД (PostgreSQL);
- 6) Знание средств резервного копирования, восстановления баз данных;
- 7) Навык мониторинга производительности серверов;
- 8) Знание языка структурированных запросов (SQL).