

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

Дата: 06.04.2022 г.

Версия: 0.1

2022 г.

## Оглавление

<b>1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ</b> .....	3
<b>2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ</b> .....	3
2.1. Цель .....	3
2.2. Задачи.....	3
<b>3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО</b> .....	3
3.1. Первичная установка и настройка ПО .....	3
3.2. Сопровождение пользователей при работе с ПО.....	3
3.3. Модернизация работы ПО .....	4
<b>4. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ ПО</b> .....	5
<b>5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПО</b> .....	5
5.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО .....	5
5.2. Персонал, обеспечивающий сопровождение пользователей и модернизацию ПО	6

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Metasfera xVision	Страница 3 из 6
--	-----------------

## 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Термин	Определение
ЖСР	Журнал сварочных работ
Система	Система Metasfera
ПО	Программное обеспечение xVision Metasfera
Desktop приложение	Приложение, которое устанавливается на компьютер пользователя
Web-интерфейс	Приложение, с которым пользователь взаимодействует Системой с помощью браузера

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

### 2.1. Цель

Цель создания настоящего документа – разработка документа, описывающего основные процессы, исполняемые в рамках жизненного цикла Metasfera xVision Цифровой системы контроля сварочных работ.

### 2.2. Задачи

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

## 3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Поддержание жизненного цикла Metasfera xVision включает в себя следующие сервисные процессы:

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

### 3.1. Первичная установка и настройка

Первичная настройка и установка компонентов Metasfera xVision, а также актуализация настроек в процессе эксплуатации осуществляется пользователями и администраторами системы Metasfera в соответствии с документом «Инструкция по установке и использованию ПО».

### 3.2. Сопровождение пользователей при работе с системой

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

Задачи сопровождения:

- Обеспечение гарантий корректного функционирования;
- Выявление необходимости введения новых функций и компонентов ПО;
- Доработка функционала ПО (при необходимости);
- Анализ состояния, актуализация и обеспечение сохранности данных;
- Отсутствие простоя в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО 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 0499.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- 1) Помощь в настройке web-интерфейса;
- 2) Помощь в установке и настройке desktop приложения;
- 3) Помощь в установке и настройке мобильного приложения;
- 4) Помощь в администрировании прав и настроек ПО;
- 5) Помощь в установке обновлений ПО;
- 6) Консультирование по функционалу ПО, помощь в эксплуатации;
- 7) Предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям ПО.

### **3.3. Модернизация работы ПО**

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

В рамках модернизации ПО 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 Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- 1) Выявление ошибок в функционировании ПО;
- 2) Исправление ошибок, выявленных в функционале ПО;
- 3) Прием заявок от пользователей на доработку ПО;

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

#### **4. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ ПО**

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности ПО 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 ПО может включать в себя:

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

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

#### **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) 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.