

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

Дата: 01.09.2023

Версия: 1.0

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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 ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	3
4. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ	3
4.1. Сопровождение пользователей при работе с Системой.....	4
5. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ	4
6. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ СИСТЕМЫ	5
7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ	5
7.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы.....	5
7.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Системы.....	6

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Сокращение	Расшифровка
Программный продукт	Программное обеспечение Metasfera Geoserver
Система	Программное обеспечение Metasfera Geoserver

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

2.1. Цель

Цель создания настоящего документа – описать основные процессы, исполняемые в рамках жизненного цикла программного обеспечения Metasfera Geoserver.

2.2. Задачи

- Определить перечень основных процессов в рамках жизненного цикла программного обеспечения Metasfera Geoserver;
- Сформировать и описать каталог услуг для каждого процесса программного обеспечения Metasfera Geoserver;
- Сформировать списки компетенций для персонала, работающего с программным обеспечением Metasfera Geoserver.

3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Metasfera Geoserver (далее – «Программный продукт» или «Система») осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- Установка и настройка Системы;
- Сопровождение пользователей при работе с Системой;
- Модернизация работы Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

- Обеспечения гарантий корректного функционирования Системы;
- Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т.п.).

4. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА СИСТЕМЫ

Установка и настройка Системы осуществляется пользователями и администраторами Системы в процессе её эксплуатации на основании инструкции по установке программного обеспечения Metasfera Geoserver.

4.1. Сопровождение пользователей при работе с Системой

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

Задачи сопровождения:

- Обеспечение гарантий корректного функционирования Системы;
- Выявление необходимости введения новых функций и компонентов Системы;
- Доработка функционала Системы (при необходимости);
- Анализ состояния, актуализация и обеспечение сохранности данных в Системе;
- Отсутствие простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (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) 419-34-49

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- 1) Помощь в установке Программного продукта;
- 2) Помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
- 3) Помощь в установке обновлений Программного продукта;
- 4) Пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- 5) Предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.

5. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ

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

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

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, 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;
- 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.

6. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ СИСТЕМЫ

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Системы представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика Системы.

Далее все пожелания согласовываются между разработчиком и Заказчиком, также 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.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ

7.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить информацию, необходимую для эксплуатации программного обеспечения Metasfera Geoserver.

Пользователь с ролью «Аналитик» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя.

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 MS Windows и/или Linux.

7.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Системы

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;
- 4) Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- 5) Знание языков программирования.