# Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Система планирования горных работ АО «Хиагда»»

1. **Поддержание жизненного цикла**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- Расширение функционала приложения в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей приложения;

- Устранение сбоев и технических проблем выявленных в процессе эксплуатации ПО;

- Внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и др.);

- Осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации ПО

## 2. Сервисные процессы сопровождения ПО.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование пользователей ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу;

- обеспечение пользователей новыми версиями ПО по мере их появления;

- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО;

- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

## 3. Техническая поддержка пользователей.

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей ПО по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу. Сопровождение осуществляется по электронной почте (MDNoskov@mephi.ru, ADIstomin@mephi.ru, AACheglokov@mephi.ru), телефону (8-3823-780-213 и 8-3823-780-162). Ответы на вопросы по электронной почте отправляются в течении суток. Консультации по телефону и проводятся с 5-00 до 14-00 в рабочие дни (время московское).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

• помощь в установке;

• помощь в настройке и администрировании;

• помощь в установке обновлений;

• помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;

• помощь в эксплуатации ПО;

•предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;

• общие консультации по работе в системе.

# 4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

1. Массовое автоматическое обновление компонентов ПО;

2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя посредством телефонного разговора/переписки по электронной почте.

# 5. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения.

Программное обеспечение регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование (модернизацию) ПО, для этого необходимо направить техническое предложение в портал технической поддержки на электронную почту MDNoskov@mephi.ru. Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в ПО в обновлении.

# 6. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.

Пользователи ПО - должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Администратор ПО**:** - лицо, имеющее доступ к администрированию и сопровождению ПО, к которому предъявляются следующие требования:

● Опыт администрирования более 1 года;

● Знания и опыт администрирования операционных систем Windows;

● Опыт работы SQL базами данных;

● Обладание такими навыками, как работа с PostgreSQL.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое Разработчиком системы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения;

- документация по эксплуатации программного обеспечения.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки (в т.ч. технической) пользователей ПО и модернизации ПО, соответствующие следующим требованиям:

Опыт технической поддержки пользователей; технической консультации пользователей; опыт удаленного решения технических проблем; опыт приема заявок по почте; опыт приема заявок в телефонном режиме 8x5; умение распределять заявки между исполнителями;

Создание, внесение изменений, модернизация ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов «СТИ НИЯУ МИФИ»

Персонал (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

# 7. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика находятся по следующему адресу:

Организация, осуществляющая поддержку

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ» (НИЯУ МИФИ)

Фактический почтовый адрес организации, осуществляющей поддержку

Северский технологический институт – филиал федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ», 636036, Томская обл., г.Северск, пр.Коммунистический, д.65

Контактные данные:

Носков Михаил Дмитриевич

Телефон 8 3823-780-213

Адрес электронной почты: MDNoskov@mephi.ru,