

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ
ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА МОДУЛЯ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ PMCONTROLLING:
PMCONTROLLING SECURITY**

СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА.....	3
2.1. Задачи.....	3
2.2. Термины и определения.....	3
2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	3
3. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА МОДУЛЯ	4
3.1. Сопровождение пользователей при работе с модуля	4
4. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ МОДУЛЯ.....	5
5. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ МОДУЛЯ	6
6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ МОДУЛЯ.....	6
6.1. Персонал, обеспечивающий работу модуля	6
6.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию модуля	7

1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Данный документ описывает основные процессы, выполняемые в рамках жизненного цикла модуля программного обеспечения PMControlling: PMControlling Security.

2.1. Задачи

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

2.2. Термины и определения

В настоящем разделе приведены термины и сокращения, используемые в документе, представленные в таблице (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Таблица 1. Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка
Программный продукт, модуль	Модуль программного обеспечения PMControlling: PMControlling Security
ОС	Операционная система

2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла PMControlling Security (далее – «Программный продукт» или «Модуль») осуществляется за счет сопровождения модуля, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- Установка и настройка модуля;
- Интеграция других программного обеспечения или модулей PMControlling с модулем PMControlling Security;
- Сопровождение пользователей при работе с модулем;

- Модернизация работы модуля;
- Сопровождение модуля необходимо для:
 - Обеспечения гарантий корректного функционирования модуля;
 - Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования модуля (аварийная ситуация, ошибки в работе модуля и т.п.).

3. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА МОДУЛЯ

Установка и настройка модуля осуществляется пользователями и администраторами модуля в процессе его эксплуатации на основании инструкции по установке модуля программного обеспечения PMControlling: PMControlling Security.

3.1. Сопровождение пользователей при работе с модуля

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

Задачи сопровождения:

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

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов модуля по вопросам

установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по следующим контактам:

- Адрес почты: support@controlsystems.ru.
- Телефон: +7 495 419 04 99.

В рамках технической поддержки модуля оказываются следующие услуги:

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

4. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ МОДУЛЯ

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

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

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию модуля, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в модуль 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.

5. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ МОДУЛЯ

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

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.

6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ МОДУЛЯ

6.1. Персонал, обеспечивающий работу модуля

Для эксплуатации модуля специалисты должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя, уметь

работать с командой строкой MS Windows и Linux. В случае установки в кластер Kubernetes опыт работы с Kubernetes, Docker. Необходимо знание настроек системной политики и прав пользователей в операционных системах семейства MS Windows и Linux.

Для работы с модулем пользователю необходимо изучить информацию, необходимую для эксплуатации программного обеспечения PMControlling и модуля программного обеспечения PMControlling: PMControlling Security.

6.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию модуля

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

- 1) Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- 2) Знание функциональных возможностей модуля PMControlling: PMControlling Security и программного обеспечения PMControlling и особенностей работы с ними;
- 3) Знание реляционных и колоночных БД, принципов работы с ними;
- 4) Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- 5) Знания языка программирования JavaScript (TypeScript);
- 6) Знания языка запросов SQL;
- 7) Умения работать с командой строкой MS Windows и Linux;
- 8) Опыт работы с Docker и Kubernetes (helm);
- 9) Опыт работы с bash и ansible;
- 10) Опыт работы с Prometheus, Grafana, Alert manager, Loki, Viktoria Metrix;
- 11) Опыт администрирования PostgreSQL, RabbitMQ, Redis;
- 12) Понимание принципов работы сетевого стека, протоколов, файловых систем, хранилищ, операционных систем.