

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ
ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
PMCONTROLLING XCHARTS**

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 ПО	4
3.1. Сопровождение пользователей при работе с ПО	4
4. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ ПО	5
5. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ ПО	6
6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПО	6
6.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО	6
6.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ПО	7

1. НАЗНАЧЕНИЕ ДОКУМЕНТА

Данный документ описывает основные процессы, выполняемые в рамках жизненного цикла программного обеспечения PMControlling xCharts.

2.1. Задачи

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

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, ПО	Программное обеспечение PMControlling xCharts
ОС	Операционная система

2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

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

- Установка и настройка ПО;
- Интеграция другого ПО или модулей PMControlling с ПО PMControlling xCharts;
- Сопровождение пользователей при работе с ПО;
- Модернизация работы ПО.

Сопровождение ПО необходимо для:

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

3. УСТАНОВКА И НАСТРОЙКА ПО

Установка и настройка ПО осуществляется пользователями и администраторами ПО в процессе его эксплуатации на основании инструкции по установке программного обеспечения PMControlling xCharts.

3.1. Сопровождение пользователей при работе с ПО

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

Задачи сопровождения:

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

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов программного обеспечения по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по следующим контактам:

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

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения PMControlling xCharts	стр. 5 из 7
--	-------------

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

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

4. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ ПО

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: 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) ПО, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки ПО.

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 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;

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения PMControlling xCharts	стр. 6 из 7
--	-------------

- 7) Обновление в результате модернизации и исправления ошибок;
- 8) Обеспечение пользователей актуальной эксплуатационной документацией.

5. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ ПО

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

Далее все пожелания согласовываются между разработчиком и Заказчиком, также определяются 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) Увеличение количества доступных типов графиков, диаграмм и др. элементов интерфейса;
- 7) Повышение привлекательности и удобства использования.

6. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПО

6.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО

Для эксплуатации ПО 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

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения PMControlling xCharts	стр. 7 из 7
--	-------------

политики и прав пользователей в операционных системах семейства MS Windows и Linux.

Для работы с ПО пользователю необходимо изучить информацию, необходимую для эксплуатации программного обеспечения PMControlling xCharts.

6.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию ПО

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

- 1) Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- 2) Знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ним;
- 3) Знание реляционных и колоночных БД, принципов работы с ними;
- 4) Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- 5) Знания языка запросов SQL;
- 6) Умение работать с командой строкой MS Windows и Linux;
- 7) Опыт работы с Docker и Kubernetes (helm);
- 8) Опыт работы с Bash и Ansible;
- 9) Опыт работы с Prometheus, Grafana, Alertmanager, Loki, VictoriaMetrix;
- 10) Опыт администрирования PostgreSQL;
- 11) Понимание принципов работы сетевого стека, протоколов, файловых систем, хранилищ, операционных систем.