

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

Дата: 05.06.2023

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 МОДУЛЯ	4
4.1. Сопровождение пользователей при работе с Модуля	4
5. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ МОДУЛЯ	5
6. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ МОДУЛЯ	5
7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ МОДУЛЯ	5
7.1. Персонал, обеспечивающий работу Модуля.....	5
7.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию Модуля	6

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Сокращение	Расшифровка
Программный продукт, модуль	Модуль программного обеспечения PMControlling: PMDataBase
ОС	Операционная система.
OLAP	Online Analytical Processing (интерактивная аналитическая обработка). Представляет собой технологию для анализа и извлечения данных из больших наборов информации.
ETL	Extract, Transform, Load (извлечение, преобразование, загрузка). Общий термин для всех процессов миграции данных из одного источника в другой.
ELT	Extract, Load, Transform (извлечение, загрузка, преобразование). Общий термин для всех процессов миграции данных из одного источника в другой. Применяется при обработке больших объемов данных для целей бизнес-аналитики
SQL	Structured Query Language (язык структурированных запросов). декларативный язык программирования, применяемый для создания, модификации и управления данными в реляционной базе данных, управляемой соответствующей системой управления базами данных

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

2.1. Цель

Цель создания настоящего документа – описать основные процессы, исполняемые в рамках жизненного цикла модуля PMControlling: PMDataBase.

2.2. Задачи

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

3. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

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

- Установка и настройка Модуля;

- 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.).

4. 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: PMDataBase.

4.1. 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 0499

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.

5. 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.

6. 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.

7. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТСПОСОБНОСТИ МОДУЛЯ

7.1. Персонал, обеспечивающий работу Модуля

Пользователи Модуля должны обладать навыками работы с персональным компьютером на опытного пользователя, знать основы программирования, иметь базовые знания языка программирования JavaScript (TypeScript), иметь базовые знания языка запросов SQL, уметь работать с командой строкой MS Windows и/или Linux.

Для работы с Модуля пользователю необходимо изучить информацию, необходимую для эксплуатации программного обеспечения PMControlling и Модуля PMControlling: PMDataBase.

Пользователь с ролью «Аналитик» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимо знание основ анализа данных, принципов построения баз данных, OLAP кубов, базовых знаний языка запросов SQL, принципов построения и работы ETL и ELT процессов. 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 продвинутого 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, умение работать с командой строкой MS Windows и/или Linux.

7.2. 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 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/или Linux
- 8) Знания принципов построения OLAP кубов
- 9) Знания принципов построения и работы ETL и ELT процессов