Система планирования ресурсов предприятия АО «Интер РАО-Электрогенерация»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

**Оглавление**

[1. Введение 3](#_Toc136771667)

[2. Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения 3](#_Toc136771668)

[2.1. Установка и настройка Системы 3](#_Toc136771669)

[2.2. Обучение использованию Системы 3](#_Toc136771670)

[2.3. Сопровождение и техническая поддержка Системы 4](#_Toc136771671)

[3. Типовой регламент сопровождения Системы 4](#_Toc136771672)

[3.1. Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке 4](#_Toc136771673)

[3.2. Способы подачи запросов на техническую поддержку 5](#_Toc136771674)

[3.3. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки 5](#_Toc136771675)

[3.4. Закрытие запросов на техническую поддержку 5](#_Toc136771676)

[3.5. Контактная информация производителя программного обеспечения 5](#_Toc136771677)

[4. Требования к персоналу 6](#_Toc136771678)

# Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла системы планирования ресурсов предприятия АО «Интер РАО-Электрогенерация» (далее, Система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также требования к персоналу, необходимому для обеспечения использования Системы.

# Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения

## Установка и настройка Системы

**Необходимые условия:**

* Согласованные требования к Системе;
* Комплект поставки в соответствии с согласованной архитектурой и требованиями к ПО СУБД;
* Набор эксплуатационной документации на Систему, включая инструкцию по установке и настройке Системы.

Система может работать на системе управления базами данных (СУБД) PostgreSQL 15.

**Основные виды работ:**

1. Установка и развёртывание СУБД Системы;
2. Установка и развёртывание компонентов Системы;
3. Настройка элементов интерфейса, форм предоставления атрибутивных данных, стилей визуализации пространственных данных и условных обозначений;
4. Настройка подсистемы разграничения доступа к данным системы.

Точный перечень работ определяется условиями конкретного проекта, спецификой предметной области и составом прикладных задач. Порядок установки и настройки Системы определяется эксплуатационной и регламентирующей документацией.

**Фактический адрес размещения инфраструктуры Системы:**

Инфраструктура разработки Системы, отделы разработки программного обеспечения и служба технической поддержки компании находятся по адресу:

Российская Федерация, г. Москва, Большая Пироговская ул., д. 27 стр. 2.

## Обучение использованию Системы

Обучение специалистов и пользователей Системы базовым настройкам или функциям может быть выполнено:

* Самостоятельно с использованием эксплуатационной документации на Систему;
* Специалистами, осуществляющими модернизацию и поддержку Системы.

Способ, место и порядок обучения специалистов и пользователей определяется внутренними регламентами организации.

## Сопровождение и техническая поддержка Системы

Поддержание жизненного цикла Системы в процессе эксплуатации Системы осуществляется за счет сопровождения программного комплекса, входящего в состав Системы.

Сопровождение и техническая поддержка Системы осуществляется в целях обеспечения:

1. Корректного функционирования всех компонентов Системы;
2. Отсутствия простоев в работе конечных пользователей по причине невозможности функционирования Системы (вследствие аварийных ситуаций, ошибок в работе программного обеспечения, ошибок в работе специалистов и т.п.);
3. Развития функциональности Системы.

Для достижения поставленных целей сопровождение и техническая поддержка Системы включает в себя следующий типовой набор задач:

1. Устранение неисправностей в случае их выявления при работе с Системой;
2. Консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации по электронной почте или телефону;
3. Установка новых версий программного обеспечения Системы по мере их выхода;
4. Изменение и дополнение к эксплуатационной документации;
5. Модификация ПО Системы для совместимости с новыми версиями базового системного программного обеспечения ПК.
6. Модификация и расширение функциональности Системы;
7. Установка и настройка компонентов Системы;
8. Консультирование по выбору серверного программного и технического обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Системы.

# Типовой регламент сопровождения Системы

## Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке

Сопровождение и техническая поддержка Системы осуществляются штатными сотрудниками компании, в объёме, предусмотренном внутренними регламентами организации.

## Способы подачи запросов на техническую поддержку

Запросы на сопровождение и техническую поддержку осуществляются посредством электронной почты или телефона службы технической поддержки с последующей фиксацией запроса в системе регистрации инцидентов.

## Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации инцидентов. Служба технической поддержки сообщает инициатору номер, присвоенный запросу при регистрации, и плановый срок ответа.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе регистрации инцидентов. При необходимости специалисты службы технической поддержки могут запросить дополнительную информацию у инициатора инцидента. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы документируются в системе регистрации инцидентов.

Заявки на модификацию и расширение функциональности Системы выполняются в объемах, предусмотренных внутренними регламентами организации. Заявки на модификацию и расширение Системы принимаются только по электронной почте с описанием функциональных требований и контактов лиц – функциональных заказчиков. Выполнение подобных заявок сопровождается доработкой эксплуатационной документации на систему.

## Закрытие запросов на техническую поддержку

После выполнения запроса и отправки ответа инициатору запрос считается выполненным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от инициатора.

Выполненный запрос считается закрытым после получения специалистом по технической поддержке подтверждения от инициатора о решении запроса.

## Контактная информация производителя программного обеспечения

**Название организации**: АО «Интер РАО - Электрогенерация»

**Адрес**: Российская Федерация, Большая Пироговская ул., д. 27, стр. 2.

**Телефон**:

**Электронная почта**:

# Требования к персоналу

Для реализации процессов обеспечения жизненного цикла Системы требуются следующие основные категории персонала:

1. Руководитель проекта, обеспечивающий организацию работ по гарантийному обслуживанию Системы, технической поддержке и работы по модернизации программного обеспечения Системы, обеспечивающий проектирование архитектуры Системы;
2. Ведущий аналитик проекта, обеспечивающий сбор и анализ бизнес требований к Системе, разработку функциональных требований и проектной документации;
3. Ведущий разработчик, обеспечивающий анализ, проектирование и разработку Системы, осуществляющий постановку задач, планирование работ и ведение проектной документации, а также контроль исполнения работ;
4. Специалист по тестированию, обеспечивающий тестирование программного обеспечения Системы, поиск и устранение ошибок и сбоев в работе программы, осуществляющий разработку планов, графиков, методик и описаний тестирования;
5. Администратор базы данных, обеспечивающий установку, настройку, сопровождение и развитие БД Системы;
6. Администратор Системы, обеспечивающий развёртывание и настройку компонентов Системы;
7. Специалист по технической поддержке, обеспечивающий анализ запросов на техническую поддержку, диагностирование и устранение неисправностей Системы, консультирование и обучение пользователей.