

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ
НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИНФОРМАЦИЯ О
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ
ПОДДЕРЖКИ**

«Информационно-аналитическая система оптимизации режимов работы
основного и вспомогательного генерирующего оборудования ТЭС,
ИАС «ЭРТЭК: Оптимизатор»

на 9 листах

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИАС.....	4
1.1. Настройка внешнего вида и справочников Системы.....	4
1.2. Техническая поддержка пользователей Системы	5
1.3. Модернизация Системы.....	5
1.4. Восстановление данных	7
2. Информация о персонале	8
2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах.....	8
2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	8
Перечень сокращений.....	9

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения ИАС «ЭРТЭК: Оптимизатор» в том числе устранение неисправностей и совершенствование программного обеспечения.

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИАС

Поддержание жизненного цикла ИАС «ЭРТЭК: Оптимизатор» (далее - Система) осуществляется за счет сопровождения, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка справочников Системы;
- 2) техническая поддержка пользователей Системы;
- 3) модернизация Системы;
- 4) восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- корректного функционирования Системы
- дальнейшего развития функционала Системы;
- отсутствия простоев в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе пользователей и т.п.).

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- консультирования пользователей;
- обеспечения пользователей эксплуатационной документацией (руководство пользователя/оператора);
- обеспечения пользователя новыми версиями Системы;
- устранения ошибок и неисправностей, выявленных в ходе использования Системы.

1.1. Настройка внешнего вида и справочников Системы

Настройка внешнего вида Системы, а также наполнение, настройка и актуализация справочников, в том числе: справочников по мощности, общих справочников, тарифов и цен и т.д., осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе ее эксплуатации.

1.2. Техническая поддержка пользователей Системы

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены несколькими способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов продукта;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

1.3. Модернизация Системы

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация

программного обеспечения:

- по пожеланиям (заявкам) пользователей;
- в связи с изменениями в законодательстве.

Осуществляется выпуск новых версий Системы, разработанных в результате модернизации, и предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий Системы, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
- модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы,

выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта. Свои предложения можно направлять на адрес технической поддержки.

1.4. Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы либо сбоями операционной системы и оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения (аварийными отключениями электропитания, зависание и нештатная перезагрузка компьютеров, активность вредоносных программ).

Восстановление данных осуществляется при предоставлении файла резервной копии базы данных, текущего файла базы данных, содержащего ошибку, а также подробном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации. Желательно также приложить описание программной среды, в которой произошёл сбой (версия операционной системы, наличие антивируса, сетевого экрана).

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Системы, а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Linux.

2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
- знание технологий SQL.

Требования к специалистам, обеспечивающим работу серверной части:

- навыки и знание принципов работы ОС Linux;
- навыки и знание принципов работы СУБД PostgreSQL;
- навыки и знание принципов работы пакета офисного программного обеспечения Libre Office или Microsoft Office.

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

Сокращение	Описание
SQL	Structured Query Language – Язык структурированных запросов
ИАС	Информационно – аналитическая система поддержки принятия решения на оптовом рынке электроэнергии и мощности
НСИ	Нормативная и справочная информация
СУБД	Система управления базами данных