

Жизненный цикл программного продукта «Платформа IoT-мониторинга работы промышленного производства»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Платформа IoT-мониторинга работы промышленного производства» (далее – Платформы мониторинга), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Сведения о разработчике

Общество с ограниченной ответственностью «ИС «Нетхаммер», Юридический адрес: 641310, Курганская область, Кетовский район, с. Кетово, ул. Красина, д. 9.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержка жизненного цикла Платформы мониторинга осуществляется:

- Администратором Платформы мониторинга (штатный специалист предприятия);
- Сопровождение и развитие системы осуществляется Разработчиком Платформы мониторинга.

Самостоятельное устранение неисправностей

Если в процессе работы ПО перестает реагировать на действия пользователей, то следует обратиться к администратору Платформы мониторинга.

Описание принципов администрирования Платформы мониторинга приведено в руководстве. Администратор Платформы мониторинга обеспечивает корректное функционирование ПО и должен обладать достаточными знаниями в области серверного и сетевого оборудования. Администратор Платформы мониторинга обеспечивает функционирование в штатном режиме технических и программных средств Системы.

При работе с Системой возникают различные вопросы, связанные с администрированием системы, например:

- Настройка и диагностика Платформы мониторинга;
- Ведение списков пользователей и ролей пользователей;
- Присваивание паролей пользователям;
- Ведение справочника подключенного промышленного оборудования;
- Ведение списков цехов, бригад;
- Ведение справочников проблем и причин возникновения простоев оборудования;
- Настройка цепочки реагирования на причины простоев;
- Назначение прав пользователей и т.д.

Для реализации большинства задач на Платформе мониторинга имеется удобный, интуитивно понятный интерфейс, позволяющий производить необходимые действия, обладая минимальными знаниями по работе с Платформой мониторинга.

Если администратор не может самостоятельно устранить нештатную ситуацию, необходимо обратиться в службу технической поддержки сопровождающей организации.

Сопровождение и развитие системы

Сопровождение и развитие Платформы мониторинга осуществляется Разработчиком. Разработчик обладает опытом работы в области внедрения, сопровождения, модификации и разработки программных продуктов для промышленной диагностики оборудования или систем оборудования.

В рамках сопровождения Системы оказываются следующие услуги:

- контроль работоспособности программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- консультативная поддержка по настройке и эксплуатации программного обеспечения;
- обучение работе с программным обеспечением;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и эксплуатации программного обеспечения.

В рамках развития Платформы мониторинга оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- модификация Платформы мониторинга;
- предоставление Заказчику новых версий программного обеспечения.

Информация о персонале разработчика

Персонал разработчика ПО, привлекаемый к модификации, тестированию, устранению сбойных ситуаций, и технической поддержке ПО, должен обладать следующими навыками:

- написание исходных текстов программ для ЭВМ с использованием различных языков программирования;
- компоновка разработанных и отлаженных программ, других вспомогательных программных объектов и программной документации в электронной форме, проверка целостности и совместимости содержимого комплектов программного обеспечения;
- разработка инструкций по работе с программами, оформление необходимой программно-технической документации.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: г. Курган, ул. Куйбышева, д. 36, этаж 4, офис 403.

Для обращений по поводу получения необходимой поддержки в целях поддержания жизненного цикла ПО следует использовать следующие способы связи: Тел.: +7(3522)26-50-45, E-mail: engine@nethammer.ru