

Обеспечение жизненного цикла ПО «Harvester Energy»

Общие сведения

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО ПП «Harvester Energy», а также содержит информацию о персонале, необходимом для обеспечения работы ПО.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет технического сопровождения, выполняемого в следующем объеме:

- консультации по вопросам подключения, настройки и эксплуатации ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- проведение модернизации ПО;
- восстановление работоспособности ПО после сбоев в его работе.

Сопровождение ПО необходимо для:

- минимизации возможных сбоев в функционировании электрохозяйства Заказчика или финансовых потерь из-за предоставления некачественных отчетов по электропотреблению, вызванных сбоями в работе ПО, включая непредусмотренные ошибки пользователей;
- обеспечения корректной работы ПО;
- развития функционала ПО.

Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения ПО

В рамках сопровождения ПО оказываются следующие услуги:

1. Техническая поддержка пользователей:

- консультирование пользователей и администраторов ПО по телефону, электронной почте или письменно по запросам Заказчика через форма обратной связи;
- помощь по вопросам подключения, настройки и администрирования ПО;
- предоставление Заказчику новых версий ПО по мере их выхода;
- предоставление Заказчику измененных и дополненных версий эксплуатационной документации;
- устранение ошибок ПО, выявленных в процессе эксплуатации.

2. Модификация ПО на возмездной основе по заявкам Заказчика:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с Заказчиком возможности, стоимости и сроков исполнения заявок;
- оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- доработка ПО и предоставление его Заказчику;
- предоставление измененной и дополненной эксплуатационной документации;
- исправление ошибок, выявленных в работе ПО.

Информация о персонале

Персонал, поддерживающий жизненный цикл ПО, подразделяется на:

- Персонал Заказчика (пользователи ПО)
- Персонал компании, который обеспечивает техническую поддержку и модернизацию/модификацию ПО.

Персонал Заказчика

Персонал, взаимодействующий с ПО, можно разделить на две основные группы:

- Пользователи
- Администраторы.

Пользователь должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне рядового пользователя. Для работы с ПО пользователь должен изучить руководство пользователя, соответствующие должностные инструкции, а также пройти курс обучения по данному программному продукту.

Администратор должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Для работы с ПО администратор должен изучить руководство пользователя, соответствующие должностные инструкции, а также пройти курс обучения по данному программному продукту.

Персонал компании

Можно разделить на две основные группы:

- Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку
- Специалисты, осуществляющие модернизацию/модификацию ПО.

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

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей и особенностей ПО;
- знание основ работы вычислительной техники, основ функционирования серверного ПО и ПО в локальных сетях, а также основ администрирования операционных систем семейства Linux.

Специалисты, осуществляющие модернизацию/модификацию ПО, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию IT-специалиста (системный аналитик, системный администратор, инженер-программист и т.д.) и навыки, предусмотренные штатным расписанием и должностными инструкциями компании-разработчика ПО.

Штатные специалисты компании, поддерживающие продукт:

Инженер-программист – 3 человека.

Системный администратор – 1 человек.

Инженер DevOps – 1 человек.

Специалист ТП 1 линии – 1 человек.

Специалист ТП 2 линии – 1 человек.