

**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  
ИНФОРМАЦИОННАЯ АНАЛИТИЧЕСКАЯ СИСТЕМА  
ОПТИМИЗАЦИИ ЗАТРАТ НА ЭЛЕКТРОЭНЕРГИЮ ДЛЯ  
ПРЕДПРИЯТИЙ МЕТАЛЛУРГИЧЕСКОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ  
EMAS.CHOICE**

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 «EMAS.CHOICE», в том числе устранение неисправностей и совершенствование программного обеспечения.

## **1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИАС**

Поддержание жизненного цикла ИАС «EMAS.CHOICE» (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, 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.

Для получения технической поддержки пользователи могут присылать возникающие вопросы на адрес электронной почты [info@nbiservice.ru](mailto:info@nbiservice.ru).

## **1.3. Модернизация Системы**

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация

программного обеспечения:

- по обращениям (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 Windows.

### **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 MS Windows Server 2008;
- навыки и знание принципов работы MS SQL Server 2008;
- навыки и знание принципов работы пакета офисного программного обеспечения Microsoft Office 2007 или выше;
- навыки и знание принципов работы MS Visual Studio 2008.

**ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ**

<b>Сокращение</b>	<b>Описание</b>
<b>EMAS</b>	Energy Market Analytic System
<b>SQL</b>	Structured Query Language – Язык структурированных запросов
<b>ИАС</b>	Информационно – аналитическая система
<b>ОС</b>	Операционная система