

**Программное обеспечение сейсмического контроля
и прогноза удароопасности**

Описание жизненного цикла, поддержки и обслуживания ПО

Листов 10

СОДЕРЖАНИЕ

Содержание.....	2
Обозначения и сокращения.....	4
1.Процессы жизненного цикла.....	5
1.1.Общие сведения.....	5
1.1.Установка и настройка ПО.....	5
1.2.Администрирование ПО в процессе его эксплуатации.....	5
1.3.Настройка ПО.....	5
1.4.Консультации по вопросам использования ПО.....	5
1.5.Обновление ПО.....	6
2.Порядок оказания технической поддержки.....	7
3.Устранение неисправностей.....	8
4.Совершенствование программного обеспечения.....	9
5.Требования к персоналу.....	10

Программное обеспечение сейсмического контроля и прогноза удароопасности (далее – ПО, GITS2) предназначено для наблюдений за сейсмической активностью массива горных пород, а также для прогнозирования удароопасности.

Основная область применения ПО: шахты, рудники и прочие объекты, где требуется сейсмический контроль.

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

АРМ	-	Автоматизированное рабочее место
ОС	-	Операционная система
ПО, GITS2	-	Программное обеспечение сейсмического контроля и прогноза удароопасности
СУБД	-	Система управления базами данных
SLA	-	Соглашение об уровне услуг
СТП	-	Служба технической поддержки

1. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

1.1. Общие сведения

Поддержание жизненного цикла программного продукта осуществляется за счет сопровождения ПО, включающего следующие сервисные процессы:

- установка и настройка ПО;
- администрирование ПО в процессе ее эксплуатации;
- настройка ПО;
- консультации по вопросам использования ПО;
- обновление ПО (в случае необходимости).

Сопровождение ПО может быть осуществлено с помощью:

- консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и другим средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу Заказчика;
- устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом;
- удаленным подключением к серверу с установленным ПО.

1.1. Установка и настройка ПО

ПО работает под операционной системой Linux (Debian). Для установки ПО необходимо установить ПО Wine. Подробно установка ПО описана в документе «Руководство администратора».

1.2. Администрирование ПО в процессе его эксплуатации

Основная задача администрирование ПО сводится к обеспечению его стабильной и безошибочной работы.

1.3. Настройка ПО

Настройка ПО необходима в случае изменения каких-либо параметров, связанных как с программными, так и с аппаратными средствами.

1.4. Консультации по вопросам использования ПО

Консультации по вопросам использования ПО оказываются сотрудниками организации-производителя ПО в рабочее время. Способ

обращения для получения консультации – электронная почта и телефонная связь.

1.5. **Обновление ПО**

Как и любые программные продукты, Программное обеспечение «GITS2» может обновляться. При обновлении не должна нарушаться работа ПО и не должны быть потеряны никакие данные.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка осуществляется в рабочее время в режиме 5x8 (с 10.00 по 16.00 по московскому времени) штатными сотрудниками АО «ВНИМИ»

Порядок предоставления услуг технической поддержки должен оказываться в соответствии с условиями, описанными в SLA.

Для обеспечения контроля эффективности и качества оказываемых услуг исполнитель предоставляет заказчику отчеты, установленные в SLA.

Минимальное количество специалистов для оказания услуг технической поддержки – 2 человека:

- Специалист по использованию ПО (администратор);
- Программист (системный администратор).

Для получения технической консультации по вопросам эксплуатации программного обеспечения «GITS2» можно обращаться в организацию-производитель ПО:

Российская Федерация, 199106, Санкт-Петербург, 22-я В.О. линия, д.3, корпус 1, лит. М, пом. 1Н, комната 266 (оф.406)

Телефон: (812) 322-27-25

E-mail: info@vnimi.ru

Официальный сайт компании: <http://vnimi.ru>

3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Штатный порядок работы ПО определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой производителем ПО. Поддерживаемый ПО набор функций определяется требованиями технического задания (ТЗ), утвержденного заказчиком.

В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые являются нарушением требований ТЗ или противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, администратор ПО должен направить заявку в службу технической поддержки (СТП) организации, проводившей работы по внедрению ПО. СТП организации, внедрившей ПО, проверяет, при необходимости уточняет полученную заявку и пытается выполнить ее, используя собственные ресурсы и знания.

В случае, если силами СТП организации, внедрившей ПО, выполнить заявку не удастся, указанная организация обращается за помощью к производителю ПО. СТП производителя проверяет наличие ошибки и дает рекомендации по ее устранению в базе знаний технической поддержки.

В случае, если в базе знаний обнаружить описание ошибки не удастся, СТП производителя пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде. После подтверждения найденной ошибки СТП производителя передает разработчикам ПО задание на устранение обнаруженной ошибки.

После устранения неисправности разработчики ПО выпускают обновление к текущей версии ПО или включают исправление в следующую версию ПО.

4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Работа по совершенствованию ПО включает в себя повышение качества и надежности ПО, путем улучшения существующих функций, а также добавления новых, необходимость которых становится ясна по мере эксплуатации ПО пользователями.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

К эксплуатации ПО допускаются лица, ознакомившиеся с эксплуатационной документацией на ПО и эксплуатационной документацией на аппаратное обеспечение, которое используется совместно с ПО, а также имеющие практические навыки работы с указанным программным и аппаратным обеспечением.

Для эксплуатации ПО может привлекаться штатный персонал заказчика либо организаций-подрядчиков, предоставляющих услуги по обслуживанию ПО на договорной основе. Рекомендуется, чтобы было обеспечено периодическое обучение персонала на учебных курсах, авторизованных производителем.

Администратор ПО должен иметь навыки:

- Администрирования ОС семейства Linux;
- Базовые знания в области информационной безопасности;
- Базовые навыки администрирования вычислительных сетей;
- Базовые знания работы с СУБД PostgreSQL