

«Модуль мониторинга работы транспортных средств и формирования отчетных форм»

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

на 8 листах

Нижний Новгород

2021

Аннотация

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение «Модуль мониторинга работы транспортных средств и формирования отчетных форм» (далее – Модуль).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Модуля, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Модуля, программное обеспечение, необходимое для функционирования Модуля, и язык программирования, на котором написан Модуль.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Модуля.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Модуля.

ВНИМАНИЕ!

Сведения о структуре, принципе организации Модуля, составе программных средств, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию Модуля, являются строго конфиденциальными, не подлежат разглашению.

Содержание

1. Общие сведения	4
1.1. Наименование Модуля	4
1.2. Состав программных средств	4
1.3. Язык программирования	4
2. Поддержание жизненного цикла программы	5
2.1. Назначение сопровождения Модуля	5
2.2. Сервисные процессы сопровождения Модуля	5
2.2.1. Техническая поддержка пользователей	5
2.2.2. Проведение модернизации Модуля	6
2.2.3. Оказание услуг по доработке	7
3. Информация о персонале	8
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Модуля	8
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	8

1. Общие сведения

1.1. Наименование Модуля

Наименование Модуля – «Модуль мониторинга работы транспортных средств и формирования отчетных форм».

1.2. Состав программных средств

Для функционирования Модуля требуется:

- операционная система Android 4.0 и выше.

1.3. Язык программирования

Языком программирования для Модуля является Java.

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Модуля осуществляется за счет сопровождения Модуля и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, консультации по вопросам функционирования, эксплуатации, установке и переустановке Модуля.

2.1. Назначение сопровождения Модуля

Сопровождение Модуля позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Модуля (аварийная ситуация, ошибки в работе Модуля, ошибки пользователей Модуля и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Модуля и дальнейшего развития его функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Модуля

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Модуля включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей Модуля по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, системе технической поддержки) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Модуля по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Модуля.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей Модуля по вопросам установки и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (портал технической поддержки, телефон, электронная почта) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки Модуля выделен портал технической поддержки, расположенный по электронному адресу <http://support.rnc52.ru> и единый номер 8 (831) 261 75 97.

Также пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу rnc-nn@rnc52.ru.

В рамках технической поддержки Модуля оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Модуля;
- помощь в настройке Модуля;
- помощь в установке обновлений Модуля;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Модуля;
- пояснение функционала и помощь в эксплуатации Модуля;
- предоставление актуальной документации по установке и работе Модуля;
- общие консультации по работе.

2.2.2. Проведение модернизации Системы

Проведение модификации Модуля, совершенствование работы функций и процедур, выполняемых Модулем, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий Модуля, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Модуля, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Модуля оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании Модуля;
- модификация Модуля по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Модуля;
- предоставление Заказчику новых версий Модуля, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

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

2.2.3. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности Модуля, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика Модуля. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- модернизация функционала Модуля;
- разработка, связанная с интеграцией Модуля в инфраструктуру Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности Модуля по запросам и предложениям Заказчика;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Модуля, но не влияющих на работоспособность Модуля.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Модуля

Пользователи Модуля должны:

- обладать навыками работы со смартфоном на уровне опытного пользователя;
- иметь опыт использования мобильных web браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать руководство пользователя Модуля.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- знание функциональных возможностей Модуля;
- знание особенностей работы с Модулем;
- знание языка программирования: Java;
- знание БД (MySQL);
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;
- знание и умение работать в среде «Android Studio» версии 4.1.1.

Создание, изменения, модернизация «Модуля мониторинга работы транспортных средств и формирования отчетных форм» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов АО «РНИЦ Нижегородской области». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.