



ООО «Малое научно-производственное предприятие САТУРН»

Автоматизированное рабочее место
SCADA- системы LanMon
АРМ LanMon

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения

Листов 8

Инь. N подл.	Подп. и дата	Взэм. инь. N	Инь. N дубл.	Подп. и дата

© «МНПП САТУРН», 2021

Аннотация

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Автоматизированное рабочее место SCADA-системы LanMon (APM LanMon)», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения (модификации), а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Содержание

Аннотация.....	2
Содержание.....	3
1 Общие сведения.....	4
1.1. Назначение программы.....	4
2. Поддержание жизненного цикла программы	5
2.1 Техническая поддержка программного обеспечения	5
2.2 Модернизация программного обеспечения	6
2.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения ..	6
2.4 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки программного обеспечения	7

1 Общие сведения

1.1. Назначение программы

Программное обеспечение «Автоматизированное рабочее место оператора LanMon (APM LanMon)» - это SCADA-система для решения задач автоматизации контроля и управления произвольным инженерным оборудованием, в том числе жилищно-коммунальной сферы. APM LanMon используется для построения интерфейса пользователя в системах охранной, пожарной сигнализации сигнализация загазованности, диспетчерского контроля и управления оборудованием, сбора и обработки инженерных параметров, статистики по учету ресурсов, коммерческого учета воды, тепла, электричества, газа и др.

APM LanMon работает под управлением операционных систем семейства Windows.

APM LanMon может работать как с сервером параметров реального времени LanMon так и без него и представляет собой универсальную среду для разработки APM оператора системы - это конструктор для создания операторского интерфейса.

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения APM LanMon осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, консультации по вопросам установки, обновлению, настройке и текущей эксплуатации программы, устранении недостатков в работе программного обеспечения.

2.1 Техническая поддержка программного обеспечения

Техническая поддержка программного обеспечения позволяет обнаружить дефекты и недоработки, также добавлять новую функциональность, вносить изменения для повышения удобства использования программного обеспечения.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного обеспечения APM LanMon включены следующие сервисные процессы технической поддержки:

- консультирования пользователей по вопросам установки, переустановки, обновления, администрирования и эксплуатации по телефону, электронной почте или письменно по запросу заказчика;
- обеспечение пользователя новыми версиями программного обеспечения по мере их появления;
- обеспечение пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программным обеспечением.

Услуги по сопровождению программного обеспечения включают в себя такие работы как:

- исправление ошибок и устранение неполадок, не выявленных ранее;
- оптимизация работы программы при различных условиях эксплуатации;
- обновление и доработка по требованиям заказчика;
- обновление модулей программы и используемых библиотек с учетом современных технологий.

Пользователь может обращаться в службу технической поддержки по следующим вопросам:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;

- пояснение функциональных возможностей программного обеспечения, помощь в эксплуатации программы;
- предоставление актуальной эксплуатационной программной документации;
- общие консультации по работе в программе.

2.2 Модернизация программного обеспечения

Проведение модернизации программного обеспечения производится в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых программой, а также по заявкам заказчика.

В рамках модернизации программного обеспечения оказываются следующие услуги (работы):

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения;
- модификация программного обеспечения;
- модификация документации;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в программное обеспечение;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- модернизация программы по заявкам заказчика;
- предоставление заказчику новых версий программного обеспечения, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

2.3 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Если при использовании программного обеспечения будут обнаружены ошибки или неисправности в работе, пользователь должен обратиться в техническую поддержку разработчика программного обеспечения, максимально подробно описав суть неисправности и способ ее воспроизведения.

Непосредственное устранение неисправностей может быть реализовано посредством выпуска новой версии программы с соответствующими исправлениями и установки ее пользователем, либо выполнением пользователем инструкций, полученных от технической поддержки автора.

2.4 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки программного обеспечения

Для оказания технической поддержки программного обеспечения выделяется следующий персонал:

- системный администратор;
- группа разработки программного обеспечения;
- группа тестирования программного обеспечения;
- разработчик программной документации.

По вопросам оказания технической поддержки следует обращаться по телефону 8(499)753-21-53 в рабочие дни с 9-00 до 18-00 по московскому времени или пересылать возникающие вопросы на электронную почту: lanmon@mnppsaturn.ru.

Почтовый адрес: 107023, Москва, ул. Малая Семеновская д.9 с.9

Лист регистрации изменений

№ изменения	Номера листов				Всего листов в документе	№ документа	Подпись	Дата
	измененных	замененных	новых	аннулированных				