



ООО «Малое научно-производственное предприятие САТУРН»

Сервер параметров реального времени «Сервер LanMon»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения

Листов 8

Имя. N подл.	Подп. и дата	Взам. имя. N	Имя. N дубл.	Подп. и дата

Аннотация

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программы «Сервер параметров реального времени «Сервер 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

Сервер LanMon предназначен для построения сетевых информационных систем с несколькими рабочими местами оператора и/или несколькими контроллерами.

Сервер LanMon выполняет следующие задачи:

- обеспечение информационного взаимодействия всех программ комплекса LanMon в компьютерной сети по протоколу на базе TCP/IP;
- создание системы LanMon с несколькими АРМ операторов и (или) опросчиками;
- получение данных каналов от внешних программ — опросчиков и внутренних драйверов;
- отображение информации о текущем состоянии каналов в режиме реального времени;
- ведение базы данных изменения состояния каналов в СУБД PostgreSQL;
- передача команд управления в контроллеры;
- автоматическое извещение всех клиентов об изменении каналов;
- манипуляция с данными каналов при помощи встроенной программы на скрипте;
- обеспечение синхронизации времени всех подключенных программ и контроллеров;
- каскадирование нескольких локальных серверов LanMon с центральным сервером LanMon (построение иерархии серверов);
- прием и отправка SMS сообщений через подключенный GSM модем;
- ведение протокола работы;
- настройка параметров и режимов работы как локально, так и дистанционно при помощи программы удаленного администрирования;

Сервер работает в операционных системах Windows 2000/2003/XP/Vista/7/8.

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла программы «Сервер 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 программы «Сервер 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 программы «Сервер LanMon» 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 программы «Сервер LanMon» 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.

2.4 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки программного обеспечения

Для оказания технической поддержки программы «Сервер LanMon» 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@mnppsaturrn.ru.

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

