



АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ С ЭКСКАВАТОРОВ «KOBUS - ЭКСКАВАТОР»

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДРЕЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
ПО БАЗОВАЯ СТАНЦИЯ «КОБУС»

СПОСОБЫ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТЫ ПО

ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла.....	3
ПО АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ С ЭКСКАВАТОРОВ «KOBUS - ЭКСКАВАТОР».	3
Способ устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы.	4
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работы ПО.....	5
Информация о совершенствовании ПО	6

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
ПО АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ С ЭКСКАВАТОРОВ
«KOBUS – ЭКСКАВАТОР».**

Поддержание жизненного цикла ПО автоматизированная система сбора данных с экскаваторов «Kobus – Экскаватор» (далее Системы) осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течении всего периода эксплуатации.

Сопровождение программного комплекса необходимо для:

- обеспечение бесперебойной работы программного комплекса и ликвидации простоев в работе карьерной техники;
- обеспечение гарантий безопасного функционирования программного комплекса;
- обеспечение возможности дальнейшего развития и модификации программного комплекса;

Обозначенные цели достигаются следующим путём:

- консультирование;
- разработка и выпуск новых версий ПО;
- разработка и выпуск обновлённых версий эксплуатационной документации;
- устранение логических ошибок в работе

Перечень оказываемых услуг в рамках технической поддержки:

- устранение критических и некритических ошибок в программном обеспечении Системы;
- регулярные регламентные и профилактические работы по администрированию Системы в целях обеспечения её устойчивого функционирования (техническая поддержка);
- исполнение запросов, поступающих от пользователей со стороны Заказчика, а также с учетом данных оперативного мониторинга Системы с целью обеспечения требуемых качественных параметров функционирования бизнес-приложений у Заказчика;
- обновление программного обеспечения;
- работы по модернизации функциональных блоков с целью повышения производительности, надежности и удобства эксплуатации;
- разработка новых функциональных блоков при согласовании требований к ним с Заказчиком.

Способ устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы.

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

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

Когда силами СТП организации, сопровождающую Систему, выполнить заявку не удастся, указанная организация обращается за помощью к производителю Системы. СТП производителя, проверяет наличие ошибки и рекомендаций 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 Системы задание на устранение обнаруженной ошибки.

После устранения неисправности разработчики Системы выпускают обновление к текущей версии ПО или включают исправление в следующую версию ПО. В случае наличия у Заказчика контракта или договора на поддержку Системы, Заказчик имеет право на получение обновления ПО.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работы ПО

Персонал (пользователи) Системы включает:

- обслуживающий персонал:
 - системный администратор;
 - специалист по техническому обслуживанию;
- машинисты экскаваторов.

Основными обязанностями системного администратора являются:

- обеспечение связи между системой на экскаваторе и сервером базовой станции Кобус
- изменение конфигураций по потребностям предприятия;
- обеспечение безопасности используемых сетей;
- проведение обновлений при их наличии;
- управление правами доступа пользователей к функциям Системы;
- регулярное резервирование конфигураций и данных.

Системный администратор должен обладать знаниями по:

- архитектуре используемых серверов;
- установке, диагностике и администрированию ОС Linux;
- диагностике и администрированию компонентов системы.
- проведению регламентных работ, таких как запуск / остановка, перевод в другие режимы работы, резервное копирование данных и их восстановление из резервной копии, настройка прав доступа.

Основными обязанностями специалиста по техническому обслуживанию являются:

- настройка и мониторинг работоспособности комплекса технических средств (навигационных антенн, блоков питания, маршрутизаторов);
- конфигурирование и настройка программно-технических средств Системы;
- диагностика типовых неисправностей;
- замена базовых узлов периферийных устройств, имеющих ограниченный ресурс;
- настройка локальных и беспроводных сетей;

Машинисты экскаваторов Системы должны обладать навыками работы с программами имеющих типичный интерфейс на планшетах или компьютерах на уровне пользователей. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить эксплуатационную документацию, поставляемую при установке Системы. Пользователям Системы предоставляется возможность круглосуточного доступа к Системе с учетом перерывов на проведение работ по техническому и сервисному обслуживанию Системы.

Персонал разработки и поддержки САПР БВР включает:

1. В процессе разработки было задействовано 1 ведущий инженер-программист, 1 ведущий инженер –программист и 2 инженера-программиста.

2. Разработка ПО проводится специалистами ООО «БМ» по адресу: 119571, Российская Федерация, г. Москва, ул. Академика Анохина д. 7, кв. 152

3. Контактный телефон для техподдержки: +7 4951284528

4. Режим работы службы поддержки – с 9:00 до 18:00 MSK

5. В процессе сопровождения задействовано 1 ведущий инженер -программист и 2 инженера-программиста.
6. В процессе модернизации задействовано 1 ведущий инженер -программист и 2 инженера-программиста.

Информация о совершенствовании ПО

Совершенствование Системы предусмотрено в рамках договора на техническую поддержку и осуществляться представителями производителя - Общества с ограниченной ответственностью «Бласт Мейкер».

Работа по совершенствованию Системы включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности Системы;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых Системой.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию Системы используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО – повышение качества ПО за счет использования современных методики инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования ПО – обеспечение необходимой полноты покрытия.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых Системой, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития Системы;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков и партнеров производителя Системы;
- исключение устаревших функций.

Контактная информация производителя ПО

Полное название: Общество с ограниченной ответственностью “Бласт Мейкер”

Сокращенное название: ООО ”БМ”

Юридический / почтовый адрес: 119571, Российская Федерация, г. Москва,
ул. Академика Анохина д. 7, кв. 152

Фактический адрес: 119571, Российская Федерация, г. Москва,

ул. Академика Анохина д. 7, кв. 152

Телефон: +7 (495) 1284528

Мобильный: +7 (909) 6869928

ОГРН: 1217700447183

ИНН: 9729313752

Электронная почта: office@blastmaker.ru ; blast_maker@mail.ru

Техническая поддержка осуществляется на условиях заключенного договора между Заказчиком и Исполнителем.

Стандартный режим работы службы технической поддержки **9.00 - 18.00 (UTC+06)** в будние дни.

Заявки принимаются через портал регистрации обращений **support.blastmaker.ru**, по телефону **+7 495 1284528**, а также на электронный адрес **support@blastmaker.ru**.

Заказчик при подаче заявки на техническую поддержку придерживается правила – одной заявке соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения новых вопросов или проблем, в процессе выполнения заявки, по ним открываются самостоятельные запросы. Заказчик при подаче заявки на поддержку указывает следующие сведения:

- ФИО заявителя;
- время и дата выявления проблемы;
- уровень неисправности (авария, серьезное нарушение, ограниченная функциональность, незначительные неудобства);
- тип проблемы (перманентная, спорадическая);
- наименование **модуля** системы, требующего внимания;
- описание проблемы;