



Программное обеспечение «vubOS»

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

Введение

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение vubOS и содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, а также информацию о персонале, необходимом для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование ПО, системное программное обеспечение, необходимое для функционирования, и язык программирования, на котором написано ПО.

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

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

Программное обеспечение для прецизионных кондиционеров производства ООО «Вайбос» создано для автоматизации работы кондиционеров включающей в себя:

- Регулирование температуры и влажности воздуха в помещении
- Настройку рабочих параметров кондиционера
- Поддержание рабочих параметров холодильного контура кондиционера
- Предупреждения о возникновении аварийных ситуаций при работе кондиционера
- Передачу данных в системы мониторинга

Программное обеспечение для прецизионных кондиционеров производства ООО «Вайбос» поставляется заказчикам предустановленным в программируемый логический контроллер c.pso, который установлен в щите управления прецизионного кондиционера.

Оглавление

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

1. Общие сведения

1.1. Наименование ПО

Наименование ПО – Программное обеспечение «vubOS».

1.2. Системное ПО

ПО функционирует под управлением следующих операционных систем: MS Windows (версия от 7 и выше).

1.3. Язык программирования

Языком программирования для ПО является язык функциональных блоков FBD.

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по запросам Заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установки и переустановки ПО.

2.1. Назначение сопровождения ПО

Сопровождение ПО позволяет:

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

2.2. Сервисные процессы сопровождения ПО

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

- консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями ПО по мере их появления на условиях гарантийного обслуживания;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту по адресу: info@vybos.ru

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

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

2.2.2. Проведение модернизации ПО

Проведение модификации ПО в связи с совершенствованием работы функционала логического контроллера, а также по запросам Заказчика, с выпуском новых версий ПО, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий ПО, полученных в результате модификации.

В рамках модификации ПО оказываются следующие услуги:

- прием запросов от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения запросов, оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в запросе;
- выявление и исправление ошибок в функционировании ПО;
- модификация ПО и предоставление новых версий по запросам Заказчика в результате модификации и исправления ошибок;

ПО регулярно развивается:

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

2.2.3. Восстановление данных

Восстановление данных осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями администратора, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется автоматически (за счет дублирования данных) или при предоставлении резервной копии базы данных, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с Заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2.2.4. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности ПО, представитель Заказчика направляет предложения на улучшение и/или о новой функции в адрес разработчика. Далее все предложения согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень услуг по модернизации ПО включает в себя:

- доработку функционала и корректировку ПО, основанные на предложениях по оптимизации;
- модернизацию функциональных модулей ПО;
- разработку, связанных с интеграцией ПО в систему управления верхнего уровня Заказчика;
- разработку дополнительной функциональности по запросам и предложениям Заказчика;

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу ПО

Пользователи должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования WEB-браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- ознакомиться с программной документацией на ПО.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- знание и понимание логики устройства и работы оборудования, чье управление обеспечивается разрабатываемым ПО;
- знание функциональных возможностей ПО;
- знание особенностей работы с ПО;
- знание языка программирования: FBD;
- знание реляционных и NoSQL БД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Создание, изменения, модернизация ПО выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Вайбос» в количестве 3 человек. 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.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций, как для реализации различных функций, так и в части поддержки новых модулей;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей.

ООО «Вайбос» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

1. Директор по развитию - 1 чел.
2. Инженер-конструктор- 1 чел.
3. Ведущий инженер - 1 чел.

Таким образом, специалисты ООО «Вайбос» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки – г. Москва, Научный пр., д. 20 стр. 2, размещения разработчиков и службы поддержки: МО, г. Дубна, Дачная ул., д.1сб.