



ОПИСАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ERP TERPO. ПРОИЗВОДСТВО»

Оглавление

Введение	3
Термины	4
Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения	5
Регламент сопровождения Системы	8
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности Системы.....	9
Контактная информация производителя программного обеспечения	10

Введение

Данный документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ERP TERPO. Производство» (далее — Система), разработанного ООО «Смартлинк». В числе прочего, в документе рассматриваются процессы устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы, её обновления, а также требования к персоналу, обеспечивающему использование Системы.

Термины

Система — программное обеспечение, разработанное компанией ООО «Смартлинк».

Модуль — автономный, функционально завершённый программный компонент, расширяющий возможности Системы.

Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения

Жизненный цикл программного обеспечения «ERP TERPO. Производство» включает следующие этапы:

1. Разработка и внедрение Системы

1. Анализ требований

- Сбор и документирование требований от пользователей и заинтересованных сторон.
- Определение функциональных и не функциональных требований.

2. Проектирование системы

- Проектирование общей архитектуры Системы.
- Разработка интерфейсов между компонентами Системы и с пользователем.

3. Разработка

- Программирование модулей Системы.
- Интеграция компонентов Системы.

4. Тестирование

- Интеграция компонентов Системы.
- Проверка соответствия Системы требованиям, выявление ошибок.

5. Развертывание

- Установка и настройка Системы в среде эксплуатации.
- Обучение пользователей работе с Системой.

6. Поддержка и обслуживание

- Мониторинг работы Системы.
- Устранение ошибок и обновление функционала по мере необходимости.

7. Документирование

- Создание технической документации и пользовательских инструкций.

2. Установка и настройка Системы

Установка может быть выполнена как силами заказчика, так и специалистами ООО «Смарт-линк». Этот процесс включает этапы:

1. Предварительная оценка

- Анализ инфраструктуры заказчика.
- Оценка требований к аппаратному и программному обеспечению.

2. Установка программного обеспечения

- Развёртывание серверного программного обеспечения.
- Настройка необходимых модулей и компонентов Системы.

3. Конфигурация системы

- Настройка параметров Системы в соответствии с требованиями заказчика.
- Определение ролей пользователей и настройка прав доступа.

4. Интеграция с существующими системами

- Настройка взаимодействия с другими корпоративными системами.
- Импорт данных из предыдущих систем.

5. Тестирование и валидация

- Проведение функциональных тестов для проверки корректности работы Системы.
- Устранение выявленных ошибок.

6. Обучение пользователей

- Организация обучения сотрудников заказчика.
- Подготовка пользовательской документации.

3. Техническая поддержка и сопровождение Системы

Сопровождение и техническая поддержка Системы включают следующие процессы и мероприятия:

1. Диагностика и устранение неисправностей

- Быстрая диагностика и решение технических проблем.
- Обеспечение оперативной помощи пользователям при возникновении вопросов или проблем.

2. Обновления и модернизация

- Установка обновлений и новых версий программного обеспечения для расширения функциональности и повышения безопасности.
- Интеграция новых технологий и методов для улучшения процессов.

3. Обучение и поддержка пользователей

- Проведение тренингов и семинаров для сотрудников по работе с Системой.
- Настройка пользовательских интерфейсов для повышения удобства и эффективности работы.

4. Обеспечение непрерывности работы

- Непрерывный мониторинг эффективности работы Системы.
- Сбор обратной связи от пользователей для улучшения Системы.

5. Актуализация документации и стандартов

- Поддержание актуальных документов и инструкций по эксплуатации системы.
- Соблюдение стандартов безопасности и качества.

6. Мониторинг и отчетность

- Постоянный мониторинг работы системы и производственных процессов.
- Создание отчетности для руководства о производительности и эффективности использования Системы.

Сопровождение и техническая поддержка Системы направлены на поддержание её работоспособности и адаптацию к изменяющимся условиям производства, что способствует достижению бизнес-целей и повышению эффективности деятельности предприятия.

Регламент сопровождения Системы

Условия регламента сопровождения могут быть адаптированы под конкретные требования и потребности предприятия.

Регламент включает следующие ключевые аспекты:

1. Соглашение об уровне обслуживания (SLA)

- Определение стандартов качества услуг, включая время реакции и время решения проблем.
- Установление приоритетов для различных типов инцидентов.

2. Диапазон услуг

- Перечень предоставляемых услуг, включая удалённую поддержку, выездную поддержку, обновления Системы, настройку, диагностику, устранение неисправностей и обучение пользователей.
- Поддержка пользователей и обеспечение корректного функционирования Системы.

3. Часы работы

- Указание рабочего времени службы поддержки (например, 24/7 или в пределах рабочего дня).
- Возможность предоставления экстренной поддержки в нерабочее время.

4. Условия и сроки

- Продолжительность контракта на сопровождение Системы.
- Условия продления и расторжения контракта.

5. Стоимость и оплата

- Определение тарифов за оказываемые услуги.
- Условия оплаты и временные рамки выставления счетов.

6. Конфиденциальность и безопасность

- Соблюдение конфиденциальности данных предприятия.
- Применение мер по защите данных и соблюдению стандартов безопасности.

7. Ответственность и гарантии

- Определение ответственности сторон за выполнение договорных обязательств.
- Гарантии исправления ошибок и недочётов в установленные сроки.

8. Коммуникация и отчётность

- Определение каналов связи для взаимодействия между заказчиком и исполнителем.
- Периодическая отчётность о выполненных работах и текущем состоянии Системы.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности Системы

Для обеспечения поддержки работоспособности Системы необходим следующий персонал:

1. Системный администратор (1 человек)

- Управляет серверным оборудованием и сетевой инфраструктурой.
- Обеспечивает безопасность системы и резервное копирование данных.

2. Разработчики (1 человек backend, 1 человек frontend)

- Занимаются поддержкой, обновлением и модификацией программного обеспечения.
- Решают возникающие технические проблемы и реализуют новые функции.

3. Инженер по качеству (1 человек)

- Отвечает за тестирование системы и обеспечение ее стабильности.
- Выполняет функциональное, нагрузочное и регрессионное тестирование.

4. Специалист по технической поддержке (1 человек)

- Обработывает запросы и жалобы пользователей.
- Обеспечивает оперативное решение проблем пользователей.

5. Аналитик (1 человек)

- Анализирует бизнес-процессы и потребности пользователей.
- Работает над улучшением функциональности системы в соответствии с требованиями бизнеса.

6. Администратор баз данных (1 человек)

- Управляет базами данных, включая их настройку, резервное копирование и восстановление.
- Оптимизирует работу баз данных для повышения производительности.

Контактная информация производителя программного обеспечения

ООО «Смартлинк»

Адрес: Санкт-Петербург, Английский пр. 46 лит. А

Телефон: +7 (812) 209-33-74

Электронная почта: info@terpo.ru