

ООО НТЦ Альбатрос	Назначение ПО. Жизненный цикл ПО	Альбамонитор
СМК		Версия 1.0
Отдел разработки		Page 1 of 5

Информация о документе

Инфо	Документ раскрывает назначения программного обеспечения, а также содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки
Должность/роль автора	Начальник отдела разработки
Ключевые слова	Процесс, СМК
Резюме	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения



ООО НТЦ Альбатрос	Назначение ПО. Жизненный цикл ПО	Альбамонитор
СМК		Версия 1.0
Отдел разработки		Page 2 of 5

Содержание

1.0	Назначение ПО	3
2.0	Поддержание жизненного цикла ПО.....	3
3.0	Техническая поддержка пользователей.....	3
4.0	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО.....	3
5.0	Проведение модернизации и совершенствование ПО.....	4
6.0	Информация о персонале	4
7.0	Термины, определения и сокращения.....	4
8.0	Ссылки.....	5



ООО НТЦ Альбатрос	Назначение ПО. Жизненный цикл ПО	Альбамонитор
СМК		Версия 1.0
Отдел разработки		Page 3 of 5

1.0 Назначение ПО

Система мониторинга и управления оборудованием РОФ.ЛРНМ.620206.003 производства ООО «НТЦ «Альбатрос» (далее – Система Альбамонитор) выполняет задачи периодического опроса устройств локальной сети по протоколу SNMP с сохранением получаемых параметров в базу данных (далее БД). Система принимает и сохраняет в БД сообщения от устройств (трапы), а также позволяет выбирать и отправлять наборы принимаемых параметров вышестоящим серверам (агентам).

Система Альбамонитор обеспечивает выполнение перечисленных ниже функций:

- периодический опрос устройств локальной сети по протоколу SNMP;
- сохранение получаемых параметров в БД;
- прием и сохранение в БД сообщений от устройств (трапы);
- прием и отправка наборов принимаемых параметров вышестоящим серверам (агентам).

2.0 Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя проведение модернизации в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации ПО (по электронной почте).

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- техническая поддержка пользователей ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- проведение модернизации и совершенствование ПО.

3.0 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения письменно по запросу.

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу main@rdc-alba.ru

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- описание функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО.

4.0 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в работе ПО, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему (краткая

ООО НТЦ Альбатрос	Назначение ПО. Жизненный цикл ПО	Альбамонитор
СМК		Версия 1.0
Отдел разработки		Page 4 of 5

формулировка ошибки или предложения по доработке), суть (подробное описание проблемы или улучшения) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запрос направляется пользователем по электронной почте на адрес технической поддержки main@rdc-alba.ru.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя. Пользователь в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, текстовые пакеты html и прочие необходимые атрибуты систем.

5.0 Проведение модернизации и совершенствование ПО

Программное обеспечение постоянно совершенствуется: встраиваются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки main@rdc-alba.ru. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в ПО будут внесены соответствующие изменения.

6.0 Информация о персонале

Персонал на рабочих местах пользователей должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Техническая поддержка и модернизация ПО осуществляется сотрудниками Разработчика, сбор и отработку запросов на техническую поддержку выполняют сотрудники техподдержки Разработчика, по адресу main@rdc-alba.ru.

Специалисты Разработчика (разработчики, аналитики, тестировщики, технические специалисты, консультанты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач.

7.0 Термины, определения и сокращения

В настоящем документе применены следующие сокращения и термины с соответствующими определениями:

Термин / Сокращение	Определение
Альбамонитор	Программное обеспечение, разработанное компанией НТЦ Альбатрос
ПО	Программное обеспечение
Пользователь	Лицо или организация, которое использует действующее ПО для выполнения конкретной функции
Разработчик	Правообладатель программного обеспечения – компания НТЦ Альбатрос

ООО НТЦ Альбатрос	Назначение ПО. Жизненный цикл ПО	Альбамонитор
СМК		Версия 1.0
Отдел разработки		Page 5 of 5

Table 1 Термины и сокращения

8.0 Ссылки

НАЗВАНИЕ ДОКУМЕНТА	РАСПОЛОЖЕНИЕ / ИД ДОКУМЕНТА
СМК – Проектирование и разработка продукции	Внутренний документ организации СТО НТЦ 003-2024