

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения контроллера
управления и мониторинга серверной платформы "РИКОР"

Оглавление

Введение	3
Термины и сокращения	3
Поддержание жизненного цикла ПО	4
Данные о процессе разработки ПО	4
Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО	5
Совершенствование ПО	5
Техническая поддержка ПО	6
Требования к персоналу тех. поддержки	7
Дорожная карта развития	8

Введение

Данный документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения контроллера управления и мониторинга серверной платформы "РИКОР".

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Термины и сокращения

ПО — Программное обеспечение

ОС — Операционная система

ПЗУ — Постоянное запоминающее устройство

КУП — Контроллер управления платформой

Пользователь — Отдельный пользователь имеющий доступ для использования функций ПО.

СТП — Сотрудник технической поддержки

Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет его обновления по мере разработки и расширения функционала в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе отзывов пользователей ,а также внесения изменений с целью оптимизации. В оптимизацию работы программного обеспечения входит повышение быстродействия, улучшение совместимости с оборудованием и сторонним ПО.

Данные о процессе разработки

Данные о персонале, задействованном в процессе разработки ПО, приведены в таблице ниже:

Роль и квалификация	Количество
Программист Старший	1
Программист Ведущий	2
Тестировщик ПО	1

Фактический почтовый адрес по которому осуществляется процесс разработки ПО:

123112, Город Москва, вн.тер.г. муниципальный округ
Пресненский, наб Пресненская, д. 10

Файлы программного кода хранятся и обрабатываются на локальных серверах находящихся непосредственно в офисе компании.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации, могут быть исправлены силами разработчика обновлением ПО.

В виде выпуска новой версии ПО для обновления конечным пользователям. Обновления доступны в виде образа ПЗУ для первоначальной инициации, а также в виде файла обновления в случае если предыдущая версия установлена и процедура обновления доступна для пользователя через WEB интерфейс.

Совершенствование ПО

Разработчик ПО обеспечивает развитие продукта по мере необходимости, а именно:

- Расширение функционала и дополнительных возможностей.
- Оптимизация загрузки ресурсов.
- Улучшение совместимости с оборудованием.
- Обновление пользовательского интерфейса.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование программы, для этого необходимо направить свое предложение по улучшению через службу поддержки.

Предложение будет рассмотрено и в случае признания разработчиком его эффективности, в ПО могут будут внесены соответствующие изменения.

Техническая поддержка ПО

При поступлении обращения в каналы связи технической поддержки, на такое обращение заводится заявка. Таким образом обращение фиксируется, ему присваивается порядковый номер и соответствующие признаки – атрибуты, для дальнейшей работы по обращению и анализу причин обращения.

В случае наличия готового сценария ответа на поступившую заявку, а также при возможности решить в рамках компетенции тех. поддержки сотрудник технической поддержки (СТП) формирует ответ заявителю своими силами.

В других ситуациях СТП проводит уточнение деталей и сопутствующих данных о поступившей проблеме взаимодействуя с пользователем.

На базе полученной информации делаются выводы позволяющие определить дальнейшие шаги СТП.

Принять решение о необходимости контакта с разработчиком и передачи ему всей полученной информации о технической проблеме.

После поступления информации разработчику проводится анализ и декомпозиция всей поступившей информации для поиска решения и устранения проблемы.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной информации будет недостаточно для выполнения заявки пользователя.

Техническая поддержка оказывается специалистами компании «Рикор ДВТ»

WEB сайт службы поддержки: helpdesk.rikor.com

Время работы:

Возможность разместить заявку на сайте - круглосуточно.

Обработка заявки специалистом - Пн-Пт 10:00-18:00

Фактический почтовый адрес по которому осуществляется процесс технической поддержки:

123112, Город Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, наб
Пресненская, д. 10

Требование к персоналу технической поддержки.

Общие требования к специалистам, обеспечивающим техническую поддержку.

- Знание функциональных возможностей ПО
- Знание API и алгоритмов взаимодействия со сторонним ПО

Дорожная карта развития.

11.2023

«Модуль управления системой охлаждения»:

Профили охлаждения с учетом потребляемой мощности блоков питания. Отображение графиков потребляемой мощности CPU и PSU

12.2023

«Модуль мониторинга и информирования по электронной почте»:

Расширение интеграции с почтовыми сервисами.

Реализовать поддержку нескольких целевых почтовых ящиков.

Проработать возможность интеграции с популярными мессенджерами.

12.2023

«Модуль удаленного мониторинга»

Улучшение взаимодействия со сторонними системами удаленного мониторинга.