

Документация по жизненному циклу ПО

Единая система управления и мониторинга (NMS)

Общие положения

Единая система управления и мониторинга (NMS), далее "Система" — это система управления сетью, предназначенная для централизованного мониторинга, конфигурации и управления сетевыми устройствами на предприятиях и в операторских средах. Система используется совместно с оборудованием АО "НПФ Микран".

Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
Система	Единая система управления и мониторинга (NMS)
Разработчик	АО "НПФ Микран"
Заказчик	Физическое или юридическое лицо, выступающее в качестве приобретателя Системы

Поддержание жизненного цикла Системы

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

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании.
- помощь в установке новых версий Системы.
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки Системы.
- пояснение функционала модулей Системы, помощь в эксплуатации Системы.

Процесс реализации (разработки) Системы

В рамках разработки Системы выделяются следующие процессы:

- Анализ – собираются и систематизируются требования к Системе, выявляются взаимосвязи между новыми требованиями и существующей функциональностью, результаты анализа документируются.

- Проектирование – создается проект новой функциональности Системы, документируется, передается на программирование.
- Программирование – разрабатывается новая функциональность.
- Сборка – формирование сборки программного обеспечения из исходных кодов.
- Документирование – дорабатываются руководство оператора и руководство системного программиста.
- Тестирование – проводится проверка соответствия разработанной функциональности заявленным требованиям.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены двумя способами:

- Обновление Системы на стороне пользователя путем инсталляции обновленной версии.
- Единичная консультация специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Системе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос на поддержку. Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес support@micran.ru или по телефону 8 800 301-00-29. Часы работы технической поддержки: ПН-ПТ, с 9:00 до 18:00, (МСК +4).

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Системы.

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

Совершенствование Системы

Система регулярно развивается: появляются новые дополнительные функциональные возможности, оптимизируется нагрузка на ресурсы компьютера, обновляется графический интерфейс, расширяется набор функций для взаимодействия с внешними приложениями.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@micran.ru. Предложение будет рассмотрено и,

в случае признания его эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

Техническая поддержка Системы

Для оказания технической поддержки Системы выделен единый номер 8 800 301-00-29.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу support@micran.ru.

Время работы офиса и службы поддержки: ПН-ПТ, с 9:00 до 18:00, (МСК +4)

Минимальное количество персонала, задействованное в процессе сопровождения, - 4 человек:

- 2 главных специалиста из команды технической поддержки. Компетенции:
 - консультации Заказчика по вопросам, связанным с инсталляцией и эксплуатацией Системы.
 - обработка сообщений от Заказчика о сбоях Системы.
 - обработка сообщений от Заказчика с предложениями по доработке Системы
- 1 инженер 1-й категории из команды технической поддержки. Компетенции:
 - консультации Заказчика по вопросам, связанным с инсталляцией и эксплуатацией Системы.
 - обработка сообщений от Заказчика о сбоях Системы.
- 1 программист 1 категории в команде разработки Системы. Компетенции:
 - анализ всех перенаправленных сообщений Заказчика специалистами технической поддержки.
 - общение с Заказчиком для более детального выяснения причин, которые привели к сбою программы

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс технической поддержки: пр-т Кирова, 51д, г. Томск, Россия 634041.

Информация о персонале, задействованном в процессе разработки

Минимальное количество персонала, задействованное в процессе сопровождения, - 5 человек:

- Начальник отдела (1 человек):
 - Планирование, организация и контроль работы по разработке и внедрению программных решений.

- Проектирование, утверждение и контроль реализации архитектуры разрабатываемой системы.
- Управление сотрудниками отдела, распределение задач и контроль их выполнения.
- Участие в формировании технических заданий.
- Инженер по качеству 1 категории (1 человек):
 - "воспроизведение и создание задач по обнаруженным пользователями ошибкам (тех. Поддержка, разработчики), регрессионное тестирование.
 - ручное тестирование новой функциональности по мере ее готовности.
 - составление тест-планов.
 - формирование сценариев тестирования.
 - выполнение ручного и автоматизированного тестирования программных продуктов.
- Программист 1 категории (3 человека):
 - Участие в процессе проектирования архитектуры под руководством руководителя.
 - Участие в процессе разработки в соответствии с приоритетами задач и распоряжениями непосредственного руководителя.
 - Разработка программного кода в соответствии с разработанной архитектурой, оформление документации в универсальном виде.
- Программист 3 категории (4 человека):
 - Участие в процессе разработки в соответствии с приоритетами задач и распоряжениями непосредственного руководителя.
 - Разработка программного кода в соответствии с разработанной архитектурой, оформление документации в универсальном виде.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки: пр-т Кирова, 51д, г. Томск, Россия 634041.

