

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ	2
2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	3
2.1. Функции склада	3
2.2. Системные требования	3
3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО	4
4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО.....	5
5. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ	6

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

Поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ , далее также - ПО, осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя:

Создание сервиса – проектирование и разработка сервиса, проверка его работоспособности.

- Штатное функционирование скады – доступность и функционирование заявленных компонент скады в полном объеме и на заявленном уровне производительности.
- Сопровождение сервиса – обеспечение штатного функционирования скады и информационно-консультационной поддержки при эксплуатации сервиса со стороны Исполнителя.
- Устранение неисправностей работы сервиса – взаимодействие Заказчика / Потребителя сервиса и Исполнителя для локализации неисправностей, возникших в сервисе, а также устранение неисправностей.
- Совершенствование скады – внесение дополнений и изменений в функциональность сервиса по требованию Заказчика / Потребителя сервиса, а также совершенствование алгоритмов для повышения их точности, внесение изменений в сервис для повышения уровня производительности или иные действия для улучшения функциональных или нефункциональных характеристик сервиса.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО, настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- устранение ошибок в ПО;

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

2.1. Функции скады

- Контроль за показателями
- Определение модели комбайна
- Регистрация максимальных и минимальных значений
- Визуальный контроль
- Связь с устройствами
- Связь с механизмами
- Анализ проблем с устройствами
- Анализ проблем с механизмами
- Подсчет моточасов механизмов
- Подсчет работы комбайна в режимах

2.2. Системные требования

Минимальные системные требования:

- Операционная система:
- Windows: 7/8/10/11 x86 или x64, Windows Embedded Standard 7 и выше, Windows Server 2008 R2 и выше;
- Linux: начиная с версии Simple-Scada 2.6.7.0 поддерживается работа в Wine на операционных системах Linux - подробнее см. по ссылке.
- Процессор — Intel Atom D2550 и выше;
- Видеокарта — Intel GMA 3650 и выше. Важно! В процессорах Intel 6 поколения (например Core i7-6700K) возможны проблемы в работе драйвера встроенной графики, поэтому при использовании данных процессоров рекомендуется применять дискретную видеокарту;
- 2 Гб ОЗУ;
- 1 Гб свободного места на жестком диске;
- Звуковая карта;
- Монитор с разрешением 800x600 и выше;
- DirectX 9.0c или выше / OpenGL;
- Для работы с системой отчетов необходима версия Microsoft .NET Framework 4.5.2.

3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующим образом

Триггерами для Устранения неисправностей работы сервиса включают в себя, но не ограничиваются следующим перечнем:

- появление ошибок сервиса при работе в режиме Штатного функционирования скады
- недостижение заявленных параметров точности и/или производительности сервиса
- отклонения от остальных заявленных функциональных и нефункциональных характеристик сервиса.

В случае возникновения триггеров, Диспетчер скады следует обратиться к Администратору. Администратор должен предпринять доступные для него действия для самостоятельного устранения неисправностей. Если самостоятельно устранить неисправность невозможно, то Администратор обращается в службу Технической Поддержки.

При обращении Администратору необходимо подготовить и предоставить следующую информацию:

- название организации, использующей скаду;
- версию скады;
- подробное описание возникшей проблемы и действий, которые к ней привели или предшествовали возникновению проблемы;
- данные, при работе с которыми возникла ошибка (по возможности);
- список всех внесённых изменений (смена / обновление оборудования или операционной системы, смена версии сервиса, изменение конфигураций сервиса, обновление защиты сервиса, изменения в конфигурациях сети);
- текст сообщений об ошибках от сервиса;
- файлы логирования системы за период не менее двух недель;
- снимки экрана с ошибками (по возможности).

При отсутствии данной информации процесс поиска решения проблемы затянется.

При выявлении неисправностей, решение которых невозможно выполнить удалённо, решение проблемы может быть выполнено сотрудником технической поддержки. Если решить возникшую неисправность невозможно с помощью технической поддержки, то инициируются процессы в рамках Совершенствования скады.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО

Пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу

Порядок осуществления технической поддержки:

- Телефон
- Корпоративные программы для обмена сообщениями (например, Skype)
- Специализированный веб-портал службы поддержки (например, Jira)
- Электронная почта

Контакты со службой поддержки:

- ilma@ilma-mk.ru.

Режим работы службы поддержки:

- Пн-Пт: 9:00 - 18:00 Сб-Вс: выходной.

Информация о задействованном персонале в процессе сопровождения (количество) и режим работы персонала:

- более 10 сотрудников;
- Пн-Пт: 9:00 - 18:00 Сб-Вс: выходной.

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения:

- 634050, Россия, г. Томск, Коларовский тракт 8

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ.

Процессы в рамках штатного функционирования ПО обеспечиваются специалистами.

Диспетчер - Сотрудник Заказчика, выполняющий действия контроля работы проходческой техники в режиме Штатного функционирования склада на стороне Заказчика.

Начальник участка – Сотрудник Заказчика, выполняющий действия контроля работы проходческой техники и заполнения журнала «Классификации простоев» в режиме Штатного функционирования склада на стороне Заказчика.

Администратор - Администратор сервиса на стороне Заказчика, выполняющий администрирование склада, мониторинг компонентов склада, их производительности, а также первые действия для устранения неисправностей работы склада и/или инфраструктуры, на которой развернута склада.

Процессы в рамках Штатного функционирования сервиса обеспечиваются Администратором на стороне Заказчика с помощью документации, полученной в комплекте поставки сервиса.