

ООО «ДиЭй-Софт»

ПО «BitScada»

Описание процессов жизненного цикла

Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «BitScada».....	2
2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «BitScada»	3
3. Информация о персонале	5
4. Контактные данные.....	6

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «BitScada»

- 1.1. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения (ПО) «BitScada» осуществляется за счёт сопровождения ПО «BitScada» и включает:
- проведение модернизаций ПО по заявкам Заказчика;
 - восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации;
 - установку и переустановку ПО.
- 1.2. Сопровождение ПО «BitScada» необходимо для:
- обеспечения отсутствия простоев в работе по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе обслуживающего персонала и т.п.);
 - обеспечения гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития её функционала.
- 1.3. Обозначенные цели должны быть достигнуты путём:
- консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации;
 - обеспечения Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
 - обеспечения Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
 - устранения ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «BitScada»

2.1. Техническая поддержка пользователей ПО «BitScada» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации системы осуществляется по телефону, электронной почте и, в отдельных случаях, с использованием удаленного рабочего стола.

В рамках технической поддержки ПО «BitScada» оказываются следующие услуги:

- установка ПО «BitScada» на сервера Заказчика;
- контроль работоспособности ПО «BitScada»;
- помощь в настройке и администрировании ПО «BitScada»;
- консультативная поддержка по настройке и эксплуатации ПО «BitScada»;
- обучение работе с ПО «BitScada»;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и эксплуатации ПО;
- общие консультации по выбору серверного ПО и АО для обеспечения более высокой производительности работы ПО «BitScada».

2.2. Проведение модификации ПО «BitScada» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика. Предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «BitScada», полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги:

- приём заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО «BitScada»;

- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании ПО;
- модификация ПО «BitScada» по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании ПО;
- модификация ПО «BitScada» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий ПО «BitScada», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО «BitScada», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

3. Информация о персонале

- 3.1. Пользователи ПО «BitScada» должны обладать навыками работы с персональным компьютером. Иметь представление о работе с ПО, поддерживающим протокол обмена данными OPC UA.
- 3.2. Для работы с ПО «BitScada» пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и документацию на ПО «BitScada» (Руководство оператора).
- 3.3. Пользователи и администраторы ПО «BitScada» должны пройти курс обучения по данному программному обеспечению.
- 3.4. Для поддержания жизненного цикла ПО «BitScada» должен быть выделен следующий персонал:
 - Системный администратор –1 человек;
 - Разработчики системы –2 человека.

4. Контактные данные

4.1. Фактический адрес разработчиков:

г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, пер
Электрический, д. 6/28, этаж 1 ПОМ I, ком. 2

4.2. Фактический адрес размещения службы поддержки:

г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, пер
Электрический, д. 6/28, этаж 1 ПОМ I, ком. 2

e-mail: info@bitscada.ru

4.3. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Пресненский, пер
Электрический, д. 6/28, этаж 1 ПОМ I, ком. 2

4.4. Фактический адрес размещения инфраструктуры:

Адрес размещения инфраструктуры, на которой размещается ПО,
определяется в рамках договора поставки ПО «BitScada»