



ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА «E4: УПРАВЛЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВОМ», В ТОМ
ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

2019 год

Оглавление

Общие положения	3
Режимы функционирования «Е4: Управление производством»	3
Поддержание жизненного цикла	3
Устранение неисправностей.....	4
Услуги в рамках сопровождения	4
Информация о персонале	4
Контакты техподдержки.....	5

Общие положения

Обозначение системы:

1. Полное фирменное обозначение на русском языке «Е4: Управление производством» (далее – «Система»)
2. Сокращенное фирменное обозначение на русском языке «Е4: УП»

Режимы функционирования «Е4: Управление производством»

Архитектура системы обеспечивает повышенный уровень сохранности информации при авариях и отказах технических средств. Система поддерживает следующие режимы функционирования:

1. Штатный
2. Аварийный
3. Технологический

Штатный – режим нормального функционирования, характеризуемый полной готовностью всей Системы. Система функционирует в штатном режиме круглосуточно (24*7), за исключением установленных в настоящем документе перерывов на регламентное обслуживание и допустимых перерывов для устранения сбоев и отказов.

Аварийный – режим аварийного отказа системы. В этом случае резервные средства контроля и управления обеспечивают безопасную остановку Системы для последующего восстановления работоспособности системы силами дежурного персонала в установленные показатели назначения сроки.

Технологический – режим, обеспечивающий конфигурирование, перенастройку или техническое обслуживание Системы и ее баз данных с возможным частичным снижением быстродействия и блокировкой отдельных функциональных возможностей.

Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения ПО и включает в себя:

1. проведение доработок (модернизаций) программного обеспечения (далее-ПО) согласно заявкам заказчика;
2. восстановление данных;
3. консультации по вопросам:
 - 3.1. пуско-наладки,
 - 3.2. приемо-сдаточных испытаний,
 - 3.3. эксплуатации,
 - 3.4. установке, переустановке и обновлению ПО.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- отсутствия простоя в работе Системы по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, аппаратные сбои, ошибки в работе ПО, пользователей и т.п.);
- гарантий корректного функционирования ПО и дальнейшего развития его функционала.

Обозначенные цели достигаются путем:

1. консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации по электронной почте, телефону и прочим средствам оперативной связи;
2. уведомления и обеспечения заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
3. обеспечения заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
4. устранения ошибок в случае выявления их при работе с ПО.

Устранение неисправностей

Если в процессе работы Системы возникает неисправность (нештатная ситуация), то пользователю следует обратиться к администратору системы. Если администратор не может самостоятельно устранить ее, то ему необходимо обратиться в службу технической поддержки.

Услуги в рамках сопровождения

В рамках сопровождения службой технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- проектно-исследовательские консультации (с возможным выездом на место);
- разработка и защита проекта;
- консультации по выбору серверного и клиентского аппаратного и программного обеспечения для обеспечения максимальной производительности системы;
- помощь в монтаже и установке;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- разъяснение назначения и функционала различных компонентов Системы;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе Системы;
- проведение модификации Системы в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой,
- выполнение разработки новых алгоритмов работы и интерфейсов Системы по заявкам заказчика.

В рамках модификации системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация системы по заявкам заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- модификация Системы в связи с изменением законодательства или внутренних административных регламентов заказчика;
- предоставление заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале

Система обеспечивает работу следующих категорий пользователей:

- администратор системы
- пользователь системы

Для эксплуатации Системы предъявляются следующие требования к квалификации пользователей:

Администратор системы – опыт работы с персональными компьютерами на уровне продвинутого пользователя, опыт использования веб-приложений, опыт работы с пакетом офисных программ, опыт работы в сети Интернет, начальные навыки администрирования информационных систем.

Пользователь системы – опыт работы с персональными компьютерами на уровне пользователя.

Пользователям желательно пройти курс обучения по данной Системе.
Администраторам системы это настоятельно рекомендуется.

Контакты техподдержки

Адрес: г. Москва, ул. Дмитровское ш., 157 стр. 9, оф. 94-03

Адрес электронной почты: support@e4-system.ru

Время работы: 09.00 - 18.00, обед 13.00 - 14.00 (в будние дни, время московское)

Тел.: +7 (495) 481 39 42