

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ “СИСТЕМА
АВТОМАТИЗИРОВАННОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ
«BLAST MAKER - ПРОГНОЗ БУРОВЗРЫВНЫХ РАБОТ»”
(ПО САПР «Blast Maker - Прогноз БВР»)**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
САПР «Blast Maker – Прогноз БВР»**

**СПОСОБЫ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
САПР «Blast Maker – Прогноз БВР»**

**ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ПОДДЕРЖКИ РАБОТЫ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
САПР «Blast Maker – Прогноз БВР»**

**ИНФОРМАЦИЯ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ САПР «Blast Maker – Прогноз БВР»**

Оглавление

Сокращения и условные обозначения.....	3
Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла САПР «Blast Maker - Прогноз БВР».....	3
Сопровождение САПР БВР позволяет обеспечить:	3
Обеспечение жизненного цикла достигается следующим путём:.....	3
Техническая поддержка пользователей.....	3
Способы устранения ошибок, выявленных в ходе эксплуатации ПО	4
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работы ПО	5
Информация о совершенствовании ПО	6
Контактная информация производителя ПО	7

Сокращения и условные обозначения

Обозначение	Описание
САПР БВР	Система автоматизированного проектирования буровзрывных работ
ПО	Программное обеспечение
ТЗ	Техническое задание
СТП	Служба технической поддержки
ОС	Операционная система

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла САПР «Blast Maker - Прогноз БВР»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения САПР «Blast Maker - Прогноз БВР» осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течении всего периода эксплуатации и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчиков, консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке программного обеспечения.

Сопровождение САПР «Blast Maker - Прогноз БВР»

позволяет обеспечить:

- Отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования САПР «Blast Maker - Прогноз БВР» (ошибки в работе программы, ошибки пользователей программы и т.п.);
- гарантию корректного функционирования САПР БВР;
- возможность дальнейшего развития функционала САПР «Blast Maker - Прогноз БВР».

Обеспечение жизненного цикла достигается следующим путём:

- обучение и консультирование пользователей по вопросам применения САПР «Blast Maker - Прогноз БВР»;
- обеспечение Заказчиков новыми версиями САПР «Blast Maker - Прогноз БВР», созданных в период технической поддержки;
- обеспечение Заказчиков изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе в САПР «Blast Maker - Прогноз БВР».

Техническая поддержка пользователей

В рамках технической поддержки и сопровождении САПР «Прогноз БВР» оказываются следующие услуги:

- устранение ошибок, выявляемых специалистами предприятия - конечного пользователя САПР «Прогноз БВР» в процессе его эксплуатации;
- развитие, изменение/улучшение функционала САПР «Blast Maker - Прогноз БВР» по запросам специалистов предприятия - конечного пользователя САПР БВР;
- предоставление новых версий САПР БВР, созданных в период технической поддержки;
- удаленные и очные консультации специалистов предприятия по использованию САПР «Blast Maker - Прогноз БВР»;
- удаленное и очное дополнительное обучение персонала предприятия-конечного пользователя САПР «Blast Maker - Прогноз БВР».

Способ устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы

Штатный порядок работы САПР «Blast Maker - Прогноз БВР» определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой производителем САПР «Blast Maker - Прогноз БВР».

В случае обнаружения ошибок в работе САПР «Blast Maker - Прогноз БВР», которые являются нарушением требований ТЗ или противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, администратор Системы должен направить заявку в СТП организации, осуществляющую сопровождение Системы. СТП организации, сопровождающей Систему, проверяет, при необходимости уточняет полученную заявку и пытается выполнить ее, используя собственные ресурсы и знания.

Когда силами СТП организации, сопровождающую САПР «Blast Maker - Прогноз БВР», выполнить заявку не удастся, СТП обращается за помощью к разработчикам ПО. Разработчик проверяет наличие ошибки и при необходимости пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде. После подтверждения найденной ошибки разработчикам САПР БВР устраняют ошибки.

После устранения ошибок разработчики САПР «Blast Maker - Прогноз БВР» выпускают обновление к текущей версии ПО или включают исправление в следующую версию ПО. В случае наличия у Заказчика контракта или договора на поддержку САПР «Blast Maker - Прогноз БВР», Заказчик имеет право на получение обновления ПО.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работы ПО САПР «Blast Maker - Прогноз БВР»

Персонал САПР «Blast Maker - Прогноз БВР» включает:

Основными обязанностями системного администратора являются:

- установка, настройка и мониторинг работоспособности программного обеспечения САПР «Blast Maker - Прогноз БВР»;
- инсталляция и настройка специального программного обеспечения САПР «Blast Maker - Прогноз БВР»;
- ведение учетных записей пользователей ;
- управление правами доступа пользователей к функциям САПР «Blast

Maker - Прогноз БВР».

Системный администратор должен обладать знаниями по:

- архитектуре используемых серверов;
- установке, диагностике и администрированию операционных систем;
- диагностике и администрированию других компонентов системы.
- проведению регламентных работ, таких как запуск / остановка, перевод в другие режимы работы, резервное копирование данных и их восстановление из резервной копии, настройка прав доступа.

Пользователи САПР «Blast Maker - Прогноз БВР» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с САПР «Blast Maker - Прогноз БВР» пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

Информация о совершенствовании ПО

Совершенствование Системы предусмотрено в рамках договора на техническую поддержку и осуществляться представителями производителя - Общества с ограниченной ответственностью «Бласт Мейкер».

Работа по совершенствованию САПР БВР включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности САПР БВР;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых САПР БВР.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию САПР БВР используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО – повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых САПР БВР, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии с развитием САПР «Blast Maker - Прогноз БВР»;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков и партнеров производителя САПР «Blast Maker - Прогноз БВР»;
- исключение устаревших функций.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работы ПО

Персонал разработки и поддержки САПР БВР включает:

1. В процессе разработки было задействовано 1 ведущий инженер-программист, 1 ведущий инженер –программист и 2 инженера-программиста.
2. Разработка ПО проводится специалистами ООО «БМ» по адресу: 119571, Российская Федерация, г. Москва, ул. Академика Анохина д. 7, кв. 152
3. Контактный телефон для техподдержки: +7 4951284528
4. Режим работы службы поддержки – с 9:00 до 18:00 MSK
5. В процессе сопровождения задействовано 1 ведущий инженер -программист и 2 инженера-программиста.
6. В процессе модернизации задействовано 1 ведущий инженер -программист и 2 инженера-программиста.

Основными обязанностями системного администратора являются:

- установка, настройка и мониторинг работоспособности общего программного обеспечения САПР БВР;
- инсталляция и настройка специального программного обеспечения САПР БВР;
- ведение учетных записей пользователей САПР БВР;
- управление правами доступа пользователей к функциям САПР БВР.

Системный администратор должен обладать знаниями по:

- архитектуре используемых серверов;
- установке, диагностике и администрированию ОС Windows Server;
- диагностике и администрированию других компонентов системы.
- проведению регламентных работ, таких как запуск / остановка, перевод в другие режимы работы, резервное копирование данных и их восстановление из резервной копии, настройка прав доступа.

Пользователи САПР БВР должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с САПР БВР пользователю необходимо изучить эксплуатационную документацию, поставляемую при установке ПО

Контактная информация производителя ПО

Полное название: Общество с ограниченной ответственностью “Бласт Мейкер”

Сокращенное название: ООО ”БМ”

Юридический / почтовый адрес: 119571, Российская Федерация, г. Москва, ул. Академика Анохина д. 7, кв. 152

Фактический адрес: 119571, Российская Федерация, г. Москва, ул. Академика Анохина д. 7, кв. 152

Телефон: +7 (495) 1284528

Мобильный: +7 (909) 6869928

ОГРН: 1217700447183

ИНН: 9729313752

Электронная почта: office@blastmaker.ru ; blast_maker@mail.ru

Техническая поддержка осуществляется на условиях заключенного договора между Заказчиком и Исполнителем.

Стандартный режим работы службы технической поддержки **9.00 - 18.00 (UTC+06)** в будние дни.

Заявки принимаются через портал регистрации обращений **support.blastmaker.ru**, по телефону **+7 495 1284528**, а также на электронный адрес **support@blastmaker.ru**.

Заказчик при подаче заявки на техническую поддержку придерживается правила – одной заявке соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения новых вопросов или проблем, в процессе выполнения заявки, по ним открываются самостоятельные запросы. Заказчик при подаче заявки на поддержку указывает следующие сведения:

- ФИО заявителя;
- время и дата выявления проблемы;
- уровень неисправности (авария, серьезное нарушение, ограниченная функциональность, незначительные неудобства);
- тип проблемы (перманентная, спорадическая);
- наименование **модуля** системы, требующего внимания;
- описание проблемы;