

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла программного обеспечения «БАРС-
МЭИ», в том числе устранение неисправностей,
выявленных в ходе эксплуатации, совершенствование, а
также информацию о персонале, необходимом для
обеспечения такой поддержки**

ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»

Москва, 2024 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	3
2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	4
3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....	5
4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО	6
5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ	7
6. ИНФОРМАЦИЯ О ФАКТИЧЕСКИХ АДРЕСАХ.....	9

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «БАРС-МЭИ» обеспечивается за счет его обновления по мере внедрения нового функционала в процессе эксплуатации, а также в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены следующим образом:

- Работа специалиста службы технической поддержки по приему обращений с запросами пользователей.
- Установка обновления компонентов ПО.

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Продукт регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов, обновляется интерфейс.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПО

Техническая и методическая поддержка оказывается ежедневно с 10:00 до 19:00 по московскому времени (кроме субботы, воскресения, нерабочих праздничных дней). Техническая поддержка предоставляется исключительно пользователям актуальных (обновленных) версий программы.

	Электронная почта	Телефон
Техническая поддержка	barssup@mpei.ru	+7(495) 362-70-72
Методическая поддержка	barssup@mpei.ru	+7(495) 362-70-72

5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ

Администраторы ПО «БАРС-МЭИ» должны обладать навыками работы с ПО «БАРС-МЭИ».

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки платформы, а также изучить следующую документацию:

- документация по установке программного обеспечения «БАРС-МЭИ»;
- документация по эксплуатации программного обеспечения «БАРС-МЭИ»;
- документация по администрированию программного обеспечения «БАРС-МЭИ».

5.1. Персонал ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ», осуществляющий совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержку ПО «БАРС-МЭИ»

Должность	Количество сотрудников	Ключевые навыки
Руководитель проекта	1	Взаимодействие с ключевыми пользователями системы, группой разработки и группой тестирования; сбор и формализация требований; разработка ТЗ, календарных планов; описание бизнес-процессов; контроль сроков исполнения задач; распределение нагрузки между участниками команды с учетом приоритетов и компетенций.
Системный администратор	1	Опыт администрирования Linux-серверов, в частности AstraLinux.
Администратор БД	1	Опыт администрирования СУБД, в частности СУБД PostgreSQL
Ведущий программист	1	Глубокое понимание принципов ООП и принципов веб-разработки на платформе .NET (backend, frontend); архитектурного паттерна MVC; опыт разработки с использованием: ORM, DI, Ajax, VCS. Отличные знания C#, HTML, CSS, JavaScript, SQL.
Программист	1	Понимание принципов ООП и опыт разработки на платформе .NET. Знания C#, HTML, CSS, JavaScript, SQL.

Аналитик	1	Понимание архитектурных решений и возможностей ПО «БАРС-МЭИ», навыки сбора и формализации требований заказчика, понимание построения ETL-решений, навыки взаимодействия с программистами.
Тестировщик ПО	1	Контроль качества ПО, проведение ручного и автоматизированного тестирования.
Инженер технической поддержки	1	Поддержка пользователей: консультирование пользователей по работе с системой, обработка входящих запросов по работе с системой (ошибки, неисправности, запросы на доработку и т. д.)
Технический писатель	1	Разработка программной документации (ТЗ, технические проекты, эксплуатационная документация руководства пользователя и администратора, правил эксплуатации и пр.) в соответствии с требованиями ГОСТ, а также внутренними стандартами

6. ИНФОРМАЦИЯ О ФАКТИЧЕСКИХ АДРЕСАХ

6.1. Фактический адрес размещения разработчиков ПО «БАРС-МЭИ»: 111250, Россия, г. Москва, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЛЕФОРТОВО, УЛ КРАСНОКАЗАРМЕННАЯ, Д.14, СТР.1.

Тел: +7(495) 362-70-72.

6.2. Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «БАРС-МЭИ»: 111250, Россия, г. Москва, ВН.ТЕР.Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ ЛЕФОРТОВО, УЛ КРАСНОКАЗАРМЕННАЯ, Д.14, СТР.1.

Тел: +7(495) 362-70-72.