

Јединица локалне самоуправе: Општина Кучево

Орган [IV]: Општинска управа

Организациона јединица [02]: Одељење за општу управу

Област [06]): софтвер

Назив процедуре (активности, пословног процеса) у оквиру области [(02)]:

ОДРЖАВАЊЕ СОФТВЕРА

Кратак опис пословног процеса

Улаз:

Одговорно лице по службеној дужности, по указаној потреби или налогу руководиоца ограна приступа одржавању апликативног софтверског система.

Одржавање се врши по:

- реактивном и
- проактивном принципу.

Активности:

Одржавање апликативног софтвера по реактивном принципу подразумева интервенције на отклањању сметњи у апликативном софтверском систему које је уочио и пријавио корисник система, активности на отклањању евентуалних проблема тј. узрока сметњи у апликативном софтверском систему, подршку корисницима при санирању продукционог окружења и базе података у циљу отклањања последица сметњи и ако је потребно формирање и примена печева који отклањају пријављене сметње, односно превентиву анализу постојећих проблема, израду предлога за решење истих.

Одржавање апликативног софтвера по проактивном принципу подразумева праћење функционисања система и у сарадњи са корисником система израду предлога за побољшање перформанси и укупних услова за боље функционисање система.

Инсталације софтверских компоненти у циљу отклањања сметњи, по правилу се врше на тестном, а затим на продукционом окружењу корисника.

Одржавање софтвера одговорно лице спроводи и кроз функционално унапређење и реинсталација софтвера у продукционом режиму рада, као и његове миграције и инсталације на нову платформу.

Реинсталацију у тестном режиму рада врши одговорно лице, по одобрењу руководиоца.

Одговорно лице прима захтеве за интервенцијом од корисника система и од руководиоца органа или начелника ОУ. Захтев за интервенцијом садржи информацију да ли се ради о пријављивању сметње или о захтеву за подршком или информацијом.

Интервенције се врше на различитим нивоима сметње:

- Критична сметња: систем није оперативан, јер једна или више функционалних области не функционише;
- Озбиљна сметња: систем је још увек оперативан, али једна или више функција система не раде коректно;
- Некритична сметња: грешка не омета оперативно коришћење, али пожељно је њено уклањање.

Резултат:

Одговорно лице за одржавање софтвера у зависности од уочених сметњи у систему редовно врши различите врсте одржавања:

- адаптивно одржавање кроз модификацију софтверског производа извршена након испоруке да

би се очувала употребљивост софтверског производа у промењеном или променљивом окружењу;

- корективно одржавање при чему се врши исправљање уочених грешака, и у том случају се може радити о грешкама у кодирању, у обликовању, односно у спецификацији;
- перфекцијско одржавање које подразумева модификацију софтверског производа након испоруке ради унапређења перформанси или додавања нових карактеристика; и
- превентивно одржавање кроз модификацију софтверског производа након испоруке ради утврђивања и кориговања латентних грешака у софтверском производу пре него што оне нанесу штету.