

## **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ДОРИС Трафик»**

### **1. Термины и сокращения**

| <b>Термин</b>   | <b>Определение</b>                                                                                                                                                                    |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Правообладатель | Правообладатель программного обеспечения «ДОРИС Трафик» – Общество с ограниченной ответственностью «Научно-производственное объединение «Интеллектуальные технические системы. Софт». |
| Заказчик        | Приобретатель лицензии на программное обеспечение «ДОРИС Трафик».                                                                                                                     |
| Пользователь    | Работник со стороны Заказчика, использующий программное обеспечение «ДОРИС Трафик».                                                                                                   |
| КФВФ            | Комплекс фото-видеофиксации.                                                                                                                                                          |
| ДТП             | Дорожно-транспортное происшествие.                                                                                                                                                    |
| МКДТП           | Места концентрации ДТП.                                                                                                                                                               |
| УДС             | Улично-дорожная сеть.                                                                                                                                                                 |

### **2. Поддержание жизненного цикла**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ДОРИС Трафик» осуществляется за счет сопровождения системы и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок.

Программное обеспечение «ДОРИС Трафик» представляет собой веб-приложение, реализующее клиент-серверную архитектуру, и имеет модульную структуру, что позволяет дополнять и изменять набор функциональных модулей и компонентов без существенных изменений программных кодов. Программное обеспечение эксплуатируется в составе Платформы ДОРИС на серверах Заказчика; установка на рабочих местах Пользователей не требуется.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

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

В процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ДОРИС Трафик», задействовано 4 технических специалиста.

### **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации**

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в его доработке, Заказчик направляет Правообладателю запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес: [info@its-soft.ru](mailto:info@its-soft.ru). Запрос также может быть направлен по почтовому адресу: 115280, Россия, г. Москва, ул. Автозаводская, д. 14.

Правообладатель принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием ПО. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Правообладатель меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему, направляя данные о выполнении на электронный адрес Заказчика, указанный в договоре.

Правообладатель оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

Устранение неисправностей и техническое обслуживание осуществляет квалифицированный персонал Правообладателя. Критические ошибки, не выявленные при отладке и испытании, устраняются в течение 36 часов. Прочие ошибки, не выявленные при отладке и испытании, устраняются в течение 6 рабочих дней.

### **4. Совершенствование**

Правообладатель самостоятельно занимается модификацией и совершенствованием программного обеспечения «ДОРИС Трафик», в том числе совершенствованием работы функций и процедур, выпуском новых версий, полученных в результате модификации, и предоставлением Заказчику возможности использования новых версий, полученных в результате модификации.

Совершенствование и модернизация Программы осуществляются путем доработки интерфейса и внедрения новых функций. Увеличивается производительность Программы и минимизируется время взаимодействия между органами управления интерфейса и Пользователем. Фактическое улучшение Программы отображается в виде изменения младших разрядов номера версии ПО с учетом доработок.

Заказчик может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу: [info@its-soft.ru](mailto:info@its-soft.ru).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

## 5. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки по телефону необходимо позвонить: +7 (495) 796-13-86.

Также Заказчики и Пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу: [info@its-soft.ru](mailto:info@its-soft.ru).

График работы: в рабочие дни с 09:00 до 18:00 по московскому времени.

## 6. Информация о персонале

Гарантийное обслуживание, модернизацию и техническую поддержку программного обеспечения осуществляют следующие лица:

| № | Направление                                       | Компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Количество сотрудников |
|---|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1 | Технический специалист (сопровождение)            | Администрирование операционных систем семейства Linux (BaseAlt Альт Сервер, RED OS, Ubuntu). Администрирование СУБД PostgreSQL и расширения PostGIS. Работа со средствами контейнеризации Docker и Docker Compose. Мониторинг работы системы, анализ журналов, резервное копирование и восстановление данных. Поддержка Пользователей при эксплуатации системы. | 2                      |
| 2 | Технический специалист (модернизация и развитие)  | Языки и технологии: PHP, JavaScript, HTML, CSS, SQL. Разработка и сопровождение микросервисов, работа с системой управления версиями Git. Проектирование и доработка баз данных PostgreSQL/PostGIS. Сборка и развертывание компонентов в среде Docker. Интеграция с Платформой ДОРИС и внешними системами.                                                      | 1                      |
| 3 | Технический специалист (гарантийное обслуживание) | Диагностика неисправностей программного обеспечения, регистрация и обработка запросов Заказчика, проверка корректности работы системы после установки обновлений, взаимодействие со службой эксплуатации Заказчика.                                                                                                                                             | 1                      |

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя.

Технический специалист со стороны Заказчика должен:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать компетенциями системного администратора UNIX-совместимых систем;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать инструкцию по установке и инструкцию администратора программного обеспечения «ДОРИС Трафик».

Пользователи программного обеспечения должны:

- ориентироваться в основных деловых процессах автоматизируемой деятельности;
- уметь выполнять стандартные процедуры по вводу исходной информации, получению информации и подготовке выходных форм;
- прочитать Руководство пользователя программного обеспечения «ДОРИС Трафик».

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей программного обеспечения «ДОРИС Трафик»;
- знание особенностей работы с программным обеспечением «ДОРИС Трафик», порядка его установки, обновления и конфигурирования;
- знание и дополнение программной документации программного обеспечения «ДОРИС Трафик».

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков, службы поддержки и хранения исходных кодов программы: 115280, Россия, г. Москва, ул. Автозаводская, д. 14.

Фактический адрес размещения серверов: 115280, Россия, г. Москва, ул. Автозаводская, д. 14.