

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ДОРИС Камеры»

1. Термины и сокращения

Термин	Определение
Правообладатель	Общество с ограниченной ответственностью «Научно-производственное объединение «Интеллектуальные технические системы. Софт» – правообладатель программного обеспечения «ДОРИС Камеры»
ПО	Программное обеспечение «ДОРИС Камеры»
Пользователь	Лицо или организация, которые используют программное обеспечение «ДОРИС Камеры» для выполнения конкретной функции

2. Поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ДОРИС Камеры» осуществляется за счёт сопровождения программного обеспечения и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок, исправление выявленных ошибок и техническую поддержку пользователей при эксплуатации.

В рамках технической поддержки программного обеспечения «ДОРИС Камеры» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения на сервер приложений и сервер баз данных;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- разработка и выпуск обновлений;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении причин технических сбоев, в том числе при некорректной установке обновления;
- описание функционала, помощь в эксплуатации.

Обновление программного обеспечения производится по мере необходимости специалистами Правообладателя. С выпуском новой версии программное обеспечение сопровождается обновлённым руководством пользователя и руководством администратора.

Совершенствование программного обеспечения отражается в изменении номера версии программного обеспечения с учётом выполненных доработок.

В процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ДОРИС Камеры», задействуется 4 специалиста Правообладателя.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

В случае возникновения неисправностей в программном обеспечении либо необходимости в его доработке Пользователь 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;
- наличие Проблемы – сбой, повлёкший за собой остановку работы или потерю работоспособности;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок.

Запрос направляется Пользователями по электронной почте на электронный адрес: info@its-soft.ru.

Правообладатель принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователя и связанные с функционированием программного обеспечения. Каждому запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учёта 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 Пользователя.

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

Критические ошибки, не выявленные при отладке и испытании программного обеспечения, устраняются специалистами Правообладателя в течение 36 часов, прочие ошибки – в течение 6 рабочих дней.

4. Совершенствование

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

Совершенствование и модернизация программного обеспечения осуществляются путём доработки интерфейса и внедрения новых функций. При этом повышается производительность программного обеспечения и сокращается время взаимодействия пользователя с элементами управления интерфейса.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу: info@its-soft.ru.

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

5. Техническая поддержка

Для оказания технической поддержки по телефону необходимо позвонить: +7 (495) 796-13-86. Также пользователи могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу: info@its-soft.ru.

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

Заявка на устранение неисправности может быть направлена также по почтовому адресу: Российская Федерация, 115280, г. Москва, ул. Автозаводская, д. 14.

6. Информация о персонале

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

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Специалист технической поддержки и сопровождения	Знание функциональных возможностей программного обеспечения «ДОРИС Камеры»; администрирование операционных систем семейства Linux; установка, настройка и сопровождение СУБД PostgreSQL с расширением PostGIS; работа с системой контейнеризации Docker; навыки консультирования пользователей по вопросам установки, настройки и эксплуатации; знание порядка обработки обращений и ведения учёта запросов.	2
2	Специалист модернизации (развитие программного обеспечения)	Разработка и доработка микросервисов программного обеспечения на языке программирования PHP; разработка клиентской части на языке программирования JavaScript; работа с СУБД PostgreSQL; сборка и развёртывание программного обеспечения в контейнерах; использование системы контроля версий Git; проведение тестирования после внесения изменений.	1
3	Специалист гарантийного обслуживания	Диагностика и устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации; анализ журналов и мониторинг работоспособности сервисов; восстановление работоспособности программного обеспечения и данных из резервных копий; взаимодействие с пользователями по зарегистрированным запросам.	1

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя. Общее количество сотрудников, задействованных в процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ДОРИС Камеры», составляет 4 человека.

Пользователи программного обеспечения «ДОРИС Камеры» должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером и веб-браузером;

- ориентироваться в основных деловых процессах автоматизируемой деятельности;
- прочитать руководство пользователя программного обеспечения «ДОРИС Камеры», а администраторы – также руководство администратора.

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

- знание функциональных возможностей программного обеспечения «ДОРИС Камеры»;
- знание особенностей установки, настройки и эксплуатации программного обеспечения «ДОРИС Камеры».

Фактический адрес размещения инфраструктуры Правообладателя, разработчиков и службы технической поддержки программного обеспечения: Российская Федерация, 115280, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Даниловский, ул. Автозаводская, д. 14.