

ООО "ГТС"

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

КонтролстарПГИ

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ
В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ
ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Инва.№ подл.	Подпись и дата	Взаим.инв.№	Инва.№ дубл.	Подпись и дата

Москва
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ВВЕДЕНИЕ.....	3
2.	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПО	3
3.	ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ СПО	3
3.1.	Поставка СПО	3
3.2.	ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СПО	3
3.3.	СОПРОВОЖДЕНИЕ И ПОДДЕРЖКА СПО	3
3.4.	УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ РАБОТЫ СПО	4
3.5.	СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ (МОДИФИКАЦИЯ) СПО	4
4.	ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ДЛЯ РАБОТЫ С СПО	5

Ивв.№ дубл.									
Взаим.инв.№									
Подпись и дата									
Подпись и дата									
Ивв.№ подл.	Изм	Лист	Фамилия	Подпись	Дата	Специализированное программное обеспечение КонтролстарПГИ. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО	Лит.	Лист	Листов
	Разраб.		Родионов		19.07.21				
	Пров.		Максимкин		19.07.21			2	7
	Т.контр		Крылов		19.07.21				
	Н.контр		Быстрицкая		19.07.21				
	Утвер.		Бабкова		20.07.21				

1. ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла специализированного программного обеспечения КонтролстарПГИ (далее — СПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации СПО, совершенствование СПО (модификации), а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О СПО

СПО КонтролстарПГИ предназначено для оперативного управления и мониторинга технологических объектов энергетики, транспорта и промышленности.

3. ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ СПО

3.1. Поставка СПО

Поставка включает в себя дистрибутив, содержащий

- инсталляционные файлы;
- электронные документы по установке, использованию и описанию процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла СПО.

Инсталляционные файлы и документация скачиваются с веб-сайта компании-разработчика, либо предоставляются иным способом, описанным в лицензионных или иных договорах.

3.2. Использование СПО

Использование требует выполнения следующих видов работ:

- настройка серверного аппаратного обеспечения;
- настройка клиентского аппаратного обеспечения;
- настройка сетевой инфраструктуры;
- установка и настройка системного программного обеспечения;
- установка и настройка СПО.

3.3. Сопровождение и поддержка СПО

Сопровождение и поддержка СПО оказывается пользователям системы в рамках гарантийного и послегарантийного обслуживания.

Сопровождение и поддержка СПО в рамках гарантийного обслуживания оказывается на период действия гарантийного обслуживания.

Сопровождение и поддержка СПО в рамках гарантийного обслуживания оказывается в соответствии с положениями договора на послегарантийное сопровождение.

В объём сопровождения и поддержки СПО входят следующие услуги:

- консультации по одному каналу связи (телефону, электронной почте или Телеграм-каналу с использованием шифрования) в части функционала СПО, установки СПО, настройки СПО, работы СПО, ошибок, возникших при работе с СПО;

Инов.№ подл.	Подпись и дата
Взаим.инв.№	Инов.№ дубл.
Подпись и дата	Подпись и дата

Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата
------	------	----------	---------	------

Лист
3

- предоставление обновлённой документации на СПО в случае обновления информационной модели и выхода новой версии СПО;
- исправление ошибок в работе СПО;
- установка патчей и новых версий СПО.

3.4. Устранение неисправностей, выявленных в ходе работы СПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации СПО, могут быть исправлены двумя способами:

- массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения ошибок в СПО либо возникновения необходимости доработки СПО Заказчик направляет Разработчику соответствующую заявку / соответствующий запрос. Заявка / запрос должен(на) содержать тему, описание и по мере возможности снимок экрана со сбоем (при наличии сбоя).

Заявки / запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента: произошедший сбой в СПО;
- наличие Проблемы: сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности СПО;
- запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие: запрос на проведение доработки СПО.

Заявки / запросы направляются представителями Заказчика по согласованному каналу связи.

Разработчик принимает и регистрирует все заявки / запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием СПО. Каждой(му) заявке / запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер является основной единицей учёта заявок/запросов и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на "Обработано" и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в заявке/запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая архивы, лог-файлы системных компонентов, скриншоты подсистемы онлайн-диагностики и прочие необходимые исходные данные.

3.5. Совершенствование (модификация) СПО

СПО регулярно развивается: появляются новые прикладные функции, оптимизируются существующие функции (рефакторинг), оптимизируется управление ресурсами, прикладные модули переписываются с учётом новых версий фреймворков, в нём появляются новые дополнительные возможности,

Инв.№ подл.	Подпись и дата	Взаим.инв.№	Инв.№ дубл.	Подпись и дата						Лист
										4
					Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата	

расширяется функционал, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется графический интерфейс пользователя.

Заказчик может самостоятельно повлиять на совершенствование СПО. Для этого необходимо направить Разработчику предложение совершенствования СПО по согласованному каналу связи. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в СПО будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модификации СПО оказываются следующие услуги/работы:

а) в плановом режиме развития ПО:

- выявление ошибок в функционировании СПО;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании СПО;
- модификация СПО в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и пр. (при необходимости таких изменений);
- модификация документации;

б) по запросам и/или заявкам Заказчика:

- приём запросов от Заказчика на внесение изменений и дополнений в СПО;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- модификация СПО по заявкам и запросам Заказчика;
- предоставление Заказчику новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий, выпущенных в результате модификации и (или) исправления ошибок;
- модификация документации.

4. ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ДЛЯ РАБОТЫ С СПО

В перечень задач, выполняемых специалистами при работе с СПО, должны входить:

- поддержание работоспособности аппаратного обеспечения: серверного оборудования, клиентского оборудования, сетевой инфраструктуры;
- установка (инсталляция) и поддержание работоспособности системного программного обеспечения: серверной ОС, клиентской ОС, СУБД, пакета офисных приложений, средств виртуализации, программного фреймворка;
- установка (инсталляция) и поддержание работоспособности СПО.

Специалисты по установке и сопровождению СПО должны обладать следующей квалификацией:

- базовые знания администрирования ОС Linux;
- базовые знания администрирования СУБД PostgreSQL;
- базовые знания администрирования средств виртуализации VMware (ESXi, vCenter, vMotion, Horizon);
- базовые знания администрирования сетевой инфраструктуры.

Пользователи ПО должны обладать следующей квалификацией:

- базовые знания в области автоматизированных систем управления (АСУ);
- базовые навыки работы с электронными вычислительными машинами (ЭВМ);

Для установки СПО работы с ним пользователям необходимо изучить документацию на ПО.

Обучение специалистов по установке, настройке и работе с СПО может выполняться:

Инв.№ подл.	Подпись и дата	Взаим.инв.№	Инв.№ дубл.	Подпись и дата						Лист
										5
Изм.	Лист	№ докум.	Подпись	Дата						

- самостоятельно с использованием прилагаемой документации;
- с помощью консультаций в рамках гарантийного и послегарантийного сопровождения системы.

Инв.№ подл.	Подпись и дата	Взаим.инв.№	Инв.№ дубл.	Подпись и дата																					
Инв.№ подл.	Подпись и дата	Взаим.инв.№	Инв.№ дубл.	Подпись и дата																					
Инв.№ подл.	Подпись и дата	Взаим.инв.№	Инв.№ дубл.	Подпись и дата																					
Инв.№ подл.	Подпись и дата	Взаим.инв.№	Инв.№ дубл.	Подпись и дата																				Лист	6

