

Общество с ограниченной ответственностью
«ЦЕНТР ИССЛЕДОВАНИЙ ЭКСТРЕМАЛЬНЫХ СИТУАЦИЙ»

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

**Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и
контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений**

Москва, 2024

Оглавление

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ	3
2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО	3
2.1 Поставка Программного обеспечения.....	3
2.2 Информация о совершенствовании ПО	4
2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	6
3 Типовой регламент технической поддержки	6
3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки	6
3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку	7
3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку	7
3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	7
3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку	8
3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла	8
3.6.1. Требования к уровню квалификации специалистов по поддержке Программного обеспечения	8
3.6.2. Требования к уровню квалификации пользователей ПО .Ошибка! Закладка не определена.	
4 Контактная информация правообладателя программного продукта .	9
4.1 Юридическая информация.....	9
4.2 Контактная информация службы технической поддержки	9

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений», включая регламент технической поддержки.

2 ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПО, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

2.1 Поставка программного обеспечения

Поставка ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений» включает в себя дистрибутив, содержащий:

- инсталляционные файлы;
- электронные документы по установке, использованию и описанию процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений».

Инсталляционные файлы и документация скачиваются с сайта компании-разработчика либо предоставляются правообладателем ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений».

Заказчику предоставляется инструкция по установке ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений» на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений» каждый релиз имеет свой номер:

- для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и

Y — номер версии и ее сборка;

- для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью, по меньшей мере, раз в год без автоматического обновления версий ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений» (Далее – программное обеспечение, ПО, ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений»).

2.2 Информация о совершенствовании ПО

В рамках совершенствования ПО (включая модификацию ПО), в том числе в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий ПО, оказываются следующие услуги/работы.

В плановом режиме развития ПО:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения
- модификация программного обеспечения в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и

расширения функционала (при необходимости таких изменений);

- модификация документации.

По запросам Заказчиков (в рамках отдельно заключаемых договоров):

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- модификация ПО по заявкам 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.

Поддержка версий ПО обеспечивается технической поддержкой, см. п.4.2.

С выходом новой версии ПО, в рамках действующего договора на сопровождение / поддержку выполняется обновление версии ПО до последней.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения.

С выпуском новой версии ПО правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений»;
- обновленные Общее руководство пользователя и Инструкция по

установке.

2.3 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены единичной работой специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя (или в частных случаях массовым обновлением компонентов ПО).

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику 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 ПО у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО «Программа для ЭВМ системы автоматизированного мониторинга и контроля промышленной безопасности гидротехнических сооружений».

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Поддержка Программного обеспечения будет оказываться пользователям по телефону, указанному на сайте компании-разработчика (<https://new.esrc.ru/>), с 9:00 до 18:00 по московскому времени и по электронной почте (esrc@esrc.ru) в круглосуточном режиме.

Ответом на обращение может служить ссылка на соответствующий пункт документации, если в нем содержится достаточно информации для ответа на данное обращение. Если информации в документации недостаточно, она либо модифицируется и предоставляется её обновленная версия, либо на обращение предоставляется отдельный ответ.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали.

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом.

Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Заккрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Заккрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	C#, ASP.NET Katana (OWIN), ASP.NET MVC / Web API, Json.NET (Newtonsoft.Json)	1
2	Разработка Back-END	C#, LINQ to DB (linq2db), NLog, Open XML SDK, System.Data, SQLite, WebsocketSharp	1
3	Разработка Front-END	Javascript, Axios, Chart.js, D3.js, ES6-Promise	1
4	Разработка Front-END	Javascript, Leaflet.js, Moment.js, ReconnectingWebSocket, Uiv, Vue.js	1
6	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
7	Техническая поддержка	- Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации,	1

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
		инфокоммуникации, информационные технологии; - Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Навыки применения специализированного ПО (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux.	

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО «ЦИЭКС».

4 Контактная информация правообладателя ПО

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: Общество с ограниченной ответственностью «Центр исследований экстремальных ситуаций» (ООО «ЦИЭКС»)

Юр. адрес: 143402, область Московская, район Красногорский, город Красногорск, улица Почтовая, дом 3, пом./ком. 21/6

ОГРН: 1027739730886

ИНН: 7721018952

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно

одним из следующих способов:

Сайт: <https://new.esrc.ru/>

Телефон: +7 495 221-84-01

Email: esrc@esrc.ru

График работы службы технической поддержки:

С 9:00 до 18:00.

В круглосуточном режиме по электронной почте.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 127018, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Бутырский, ул. Складочная, д.1, стр.15.

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 127018, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Бутырский, ул. Складочная, д.1, стр.15.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 127018, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Бутырский, ул. Складочная, д.1, стр.15.

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 127018, г. Москва, вн. тер. г. Муниципальный округ Бутырский, ул. Складочная, д.1, стр.15.