

**ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССАХ РАЗРАБОТКИ И ПОДДЕРЖКИ  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ -**

**«Автоматизированное рабочее место “Цифровой сотрудник”»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

В данном документе описаны подходы к управлению процессами разработки и поддержки продукта программного обеспечения «Автоматизированное рабочее место “Цифровой сотрудник”».

Общее управление продуктом производится постоянно. Управление изменениями необходимо в силу того, что продукт постоянно эволюционирует, удовлетворяя запросы Заказчика. Каждое изменение, вносимое в продукт, определяется Техническим Задаaniem. Общее управление изменениями включает в себя следующие операции по управлению изменениями, различающиеся уровнем детализации на основе завершения выполнения разработки изменения:

- Идентификация необходимости появления изменения или факта его появления. • Оказание влияния на факторы, ограничивающие общее управление изменениями, так чтобы внедрялись только одобренные изменения.
- Поддержание целостности базовых планов путем внесения в продукты и услуги только одобренных изменений и поддержания их конфигурации и плановой документации (Технического Задания).
- Проверка и одобрение всех рекомендованных корректирующих и предупреждающих действий.
- Контроль и обновление содержания, стоимости, бюджета, расписания проекта и требований к качеству на основе одобренных изменений путем координирования изменений по всему проекту.

## **1. Общие сведения**

### **1.1. Наименование программы**

Программное обеспечение “Автоматизированное рабочее место “Цифровой сотрудник”, далее ПО, предназначен для автоматизированной обработки первичных документов и всей сопутствующей оперативной информации в работе инспектора в компании.

Основные функциональные характеристики ПО:

- Автоматизированное формирование документов (актов, предписаний, писем в надзорные органы)
- Паспортизация и непрерывная актуализация технических параметров объектов сети
- Возможность подписания документов с помощью смс, NFC-метки и подписи стилусом
- Планирование рабочего дня сотрудников через маршрутные листы
- Сбор данных в цифровом виде: о состоянии объектов, о загруженности и производительности персонала, о частоте выходов на объекты, о нарушениях режимов

### **1.2. Состав программных средств**

Для функционирования данного программного обеспечения посредством веб-интерфейса личного кабинета пользователя необходимы следующие минимальные требования серверной инфраструктуры:

- 1) Минимальная конфигурация сервера Front-End: 2 CPU, 4GB RAM, 30GB SSD.
- 2) Минимальная конфигурация сервера Back-End: 2 CPU, 4GB RAM, 30GB SSD.

### **1.3. Язык программирования**

Языками программирования являются: C Sharp, JavaScript.

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

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Программы.

## **2.1. Назначение сопровождения программы**

Сопровождение Программы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Программы и дальнейшего развития ее функционала.

## **2.2. Сервисные процессы сопровождения программы**

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программы включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Программы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

### **2.2.1. Техническая поддержка пользователей.**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

Пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@t-mobis.ru](mailto:support@t-mobis.ru).

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- выдача данных для авторизации пользователей на их электронную почту;
- пояснение функционала Программы, помощь в ее эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по работе Программы через веб-интерфейс (руководство пользователя).

### **2.2.2. Проведение модернизации**

Проведение модификации Программы в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Программой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий Программы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Программы, полученных в результате модификации. В рамках модификации Программы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Программу;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании Программы;
- модификация Программы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- модификация Программы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий Программы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

### **2.2.3. Восстановление данных**

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

### **2.2.4. Оказание услуг по доработке**

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика программы. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также оговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Программы включает в себя:

- доработка функционала и корректировка Программы, основанные на предложениях по улучшению организации баз данных;
- модернизация функциональных модулей Программы;
- разработка, связанная с интеграцией Программы в инфраструктуру Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности Программы по запросам и предложениям Заказчика;
- улучшения, связанные с выгрузкой информации из Программы в файлы различных форматов;

- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования программы, но не влияющих на ее работоспособность.

### **3. Информация о персонале**

#### **3.1. Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей**

Пользователи Программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать руководство пользователя программы.

#### **3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

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

- знание функциональных возможностей Программы;
- знание особенностей работы с Программой;
- знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
- знание языков программирования: C#, Javascript;
- знание реляционных БД (PostgreSQL);
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Создание, изменения, модернизация «Автоматизированное рабочее место “Цифровой сотрудник”» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Траектория времени». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

### **4. Контактная информация**

Контактная информация производителя программного продукта:

Название организации: Общество с ограниченной ответственностью

«Траектория времени».

Юридический адрес: 614066, г. Пермь, ул. Стахановская, 45, оф. 311