

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Программное обеспечение

“Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa”

Оглавление

ГЛОССАРИЙ	2
1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
1.2 СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ	3
1.3 СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ.....	3
2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	3
2.1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	3
2.2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПО	4
2.3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО	5
2.4 ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОДДЕРЖКИ ПО	5
2.4.1 Условия предоставления услуг технической поддержки ПО	5
2.4.2 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....	6
2.4.3 Закрытие запросов в техническую поддержку	6
3 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	6
3.1 Персонал для поддержания (обеспечения) жизненного цикла ПО у Правообладателя ПО	6
3.2 Персонал для поддержки функционирования ПО у Заказчика	7
3.2.1 Обязанности персонала Заказчика по поддержке работоспособности ПО	7
3.2.2 Требования к компетенции персонала Заказчика	8
4 ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ	8

ГЛОССАРИЙ

Таблица 2. Используемые термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка
КТС	Комплекс технических средств
ПАК	Программно-аппаратный комплекс. В контексте документа это программно-аппаратный комплекс "Avotel Summa"
ПО	Программное обеспечение. В контексте документа это ПО в составе (встроенное в) ПАК "Avotel Summa" Программное обеспечение "Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa"
Производитель	ООО "Авотел"
Правообладатель	ООО "Авотел"

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.2 СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программного обеспечения “Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa” (далее ПО), в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, о совершенствовании ПО (модификации, модернизации), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки.

1.3 СВЕДЕНИЯ О ПРОГРАММНОМ ОБЕСПЕЧЕНИИ

Программное обеспечение “Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa” является встроенным и поставляется заказчику в составе программно-аппаратного комплекса “Avotel Summa” (далее ПАК).

ПО предназначено для осуществления суммирования пропускной способности каналов передачи данных (подвижные, проводные, спутниковые). ПО применяется в системах передачи данных для увеличения пропускной способности каналов передачи данных.

2 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

2.1 ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла ПО “Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa” включает в себя следующие процессы:

- Устранение неисправностей в работе ПО;
- Совершенствование ПО;
- Оказание технической поддержки.

Для контроля версий ПО «Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa» каждая сборка (релиз) имеет свою нотификацию вида: YYYY-MM-DD.HH-MM.zzzzzzz-rcX, где:

- YYYY-MM-DD – дата генерации;
- HH-MM – время генерации;
- zzzzzzz – слово произвольной длины, условное кодовое имя сборки (релиза);
- rcX – опциональное поле, означает версию с незначительными обновлениями и срочными исправлениями. X - 1,2,3 и т.д.

Пример: 2022-07-15.12-19.tailer-rc4 .

Выпуск стабильных версий ПО «Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa» производится систематически по решению Производителя без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне заказчиков. Заказчик сам управляет процессом обновления ПО «Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa».

Цели поддержания процессов жизненного цикла достигаются путем:

- Консультирования пользователей и администраторов ПО по вопросам эксплуатации по различным каналам связи;
- Уведомления и обеспечения Заказчика новыми версиями ПО по мере их выхода;
- Обеспечения Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

2.2 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет запрос Производителю ПО. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание).

Запросы могут быть следующего вида:

- Наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- Запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, исправляются путем обновления ПО и предоставления обновленной версии Заказчику.

Организация процесса, направленного на устранение неисправностей, включает:

- 1) Получение обратной связи по результатам промышленной эксплуатации;
- 2) Приоритизация исправлений и доработок;
- 3) Планирование доработок и их имплементация;
- 4) Развертывание ПО на тестовый контур выбранным методом;
- 5) Тестирование функционала;
- 6) Получение обратной связи;
- 7) Разработка и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации;
- 8) Развертывание ПО на промышленный контур выбранным методом.

2.3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

Совершенствование ПО “Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa” осуществляется в соответствии с дорожной картой Производителя по развитию ПО (продукта) и включает разработку нового функционала либо плановую доработку существующего функционала. Дорожная карта развития продукта формируется на основе запросов на доработку со стороны Заказчиков.

Организация процесса, направленного на совершенствование ПО “Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa”, включает:

- 1) Проведение научно-исследовательских и конструкторских работ;
- 2) Мониторинг изменений репозитория компонентов с открытым исходным кодом, изучение best-practice используемых и смежных компонентов;
- 3) Оценка рисков имплементации изменений;
- 4) Планирование и реализация доработок;
- 5) Развертывание ПО на тестовый контур выбранным методом;
- 6) Тестирование функционала;
- 7) Получение обратной связи;
- 8) Разработка и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации;
- 9) Развертывание ПО на промышленный контур выбранным методом.

2.4 ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПОДДЕРЖКИ ПО

Организация процесса, направленного на обеспечение поддержки ПО “Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa”, включает:

- 1) Создание и поддержание лабораторной и тестовой инфраструктуры;
- 2) Актуализация эксплуатационной и сопроводительной документации;
- 3) Проведение демонстрационных и обучающих презентаций;
- 4) Консультация пользователей по определенным каналам связи;
- 5) Проведение пуско-наладочных работ, отладка компонентов в случае необходимости и/или договоренностях в рамках договора.

2.4.1 Условия предоставления услуг технической поддержки ПО

Услуги поддержки ПО “Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa” оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном порядке рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила о том, что 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;
- технические детали.

2.4.2 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- 1) Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
- 2) Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса

2.4.3 Закрытие 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. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

3.1 Персонал для поддержания (обеспечения) жизненного цикла ПО у Правообладателя ПО

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка и изменение ПО, включая гарантийное обслуживание и модернизацию ПО	Опыт разработки встраиваемых приложений.	3

		Знание: Python, C++, Go, Visual Studio Code или аналогичный редактор, GIT, bash, Linux.	
2	Специалисты службы технической поддержки	Опыт монтажа и эксплуатации устройств автоматизации	3

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО "АВОТЕЛ"

3.2 Персонал для поддержки функционирования ПО у Заказчика

Для эксплуатации ПАК "Avotel Summa" и встроенного ПО "Система управления и мониторинга маршрутизатором универсальным – сумматором трафика Avotel Summa" выделяют следующие роли персонала:

- Системный администратор;
- Оператор;
- Инженер по монтажу и пуско-наладке;

3.2.1 Обязанности персонала Заказчика по поддержке работоспособности ПО

Основными обязанностями системного администратора:

- Знание общих принципов работы ПАК и встроенного ПО, взаимодействия его компонентов;
- Настройка и эксплуатация ПАК и встроенного ПО;
- Сбор данных о работе ПАК и встроенного ПО, его компонентов и об ошибках в случае их возникновения;
- Настройка и мониторинг работоспособности системного и базового ПО;
- Мониторинг работоспособности комплекса технических средств (серверов, клиентских оконечных устройств);
- Ведение учетных записей для персонала, допущенного к управлению и мониторингу работы ПАК и встроенного ПО.

Основными обязанностями оператора:

- Знание общих принципов работы ПАК и встроенного ПО, взаимодействия его компонентов;
- Настройка и эксплуатация ПАК и встроенного ПО;
- Сбор данных о работе ПАК и встроенного ПО, его компонентов и об ошибках в случае их возникновения;

Основными обязанностями инженера по монтажу и пуско-наладке:

- Знание общих принципов работы ПАК и встроенного ПО, взаимодействия его компонентов;

- Монтаж клиентских оконечных устройств на объектах инфраструктуры Заказчика
- Настройка клиентских устройств с использованием интерфейсов ПО;
- Сбор данных о работе ПАК и встроенного ПО, его компонентов и об ошибках в случае их возникновения;

3.2.2 Требования к компетенции персонала Заказчика

Для работы с ПАК и встроенного ПО необходимо изучить свои должностные инструкции и техническую документацию, предоставляемую Производителем. Пользователи ПО должны обладать навыками работы с операционными системами семейства Linux.

4 ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Название компании – производителя и правообладателя ПО: Общество с ограниченной ответственностью «Авотел».

- Юр. адрес: 123022, г. Москва, пер. Столярный, д. 3 корп. 20 пом. VII, ком. 1, этаж 1
- ОГРЮЛ/ОГРН: 1207700152538
- ИНН: 9703012045

Контактная информация службы технической поддержки ООО «АВОТЕЛ»

- Сайт: <https://avo.tel>
- Email: support@avo.tel

График работы службы технической поддержки:

Рабочие дни, с 9.00 до 18.00.

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 123060, г. Москва, ул. Берзарина, д.36, стр.3; Россия, 123022, г. Москва, пер. Столярный, д. 3 корп. 20 пом. VII, ком. 1, этаж 1.

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 123060, г. Москва, ул. Берзарина, д.36, стр.3; Россия; г. Москва, пл. Ак. Курчатова, д.1, стр. 14; Россия, г. Москва, ул. Авиамоторная, д. 69.

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 123022, г. Москва, пер. Столярный, д. 3 корп. 20 пом. VII, ком. 1, этаж 1.

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 123022, г. Москва, пер. Столярный, д. 3 корп. 20 пом. VII, ком. 1, этаж 1.