

УТВЕРЖДАЮ

Технический директор

ООО «ЦТР РТСофт»

 Е. А. Денисов

30 декабря 2021 г.

**Обеспечение жизненного цикла программы для ЭВМ
«Решение RITMS OMEGA (RITMS OMEGA)»**

Листов 7

Инд. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инд. № дубл.	Подп. и дата

АННОТАЦИЯ

В документе представлено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы для ЭВМ «Решение RITMS OMEGA (RITMS OMEGA)» (далее – RITMS OMEGA, Система, Программа, ПО), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Данный документ разработан в соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207—2010 «Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств».

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО	4
2	ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО.....	5
3	ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ.....	6
3.1	ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ.....	6
3.2	ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ.....	6

1 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет технического сопровождения, выполняемого в следующем объеме:

- консультации по вопросам эксплуатации, установки и настройки ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации;
- проведение модернизации ПО;
- добавление в ПО дополнительных функций по требованию особых сценариев использования;
- восстановление работоспособности ПО после сбоев в его работе.

Сопровождение ПО необходимо для:

- минимизация негативного воздействия на бизнес-процессы Заказчика, вызванного сбоями в работе ПО (аварии, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей и т.п.);
- обеспечения корректной работы ПО;
- развития функционала ПО.

2 ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПО

В рамках сопровождения ПО оказываются следующие услуги:

1. Техническое сопровождение выполняется в следующем объеме:

- консультирование по вопросам эксплуатации, установки и настройки ПО пользователей и администраторов по телефону, факсу, электронной почте или письменно по запросам Заказчика;
- предоставление новых версий ПО Заказчику по мере их выхода;
- предоставление Заказчику измененных и дополненных версий эксплуатационной документации;
- устранение неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации.

2. Модификация ПО на возмездной основе по заявкам Заказчика:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО;
- согласование с Заказчиком возможности, стоимости и сроков исполнения заявок;
- оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- доработка ПО и предоставление его Заказчику;
- предоставление измененной и дополненной эксплуатационной документации;
- исправление ошибок, выявленных в работе ПО.

3 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

Разработчик ПО обладает всеми необходимыми ресурсами для того, чтобы разрабатывать, поддерживать, исправлять ошибки и совершенствовать продукт, используя собственную инфраструктуру и персонал.

3.1 ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ

Данные о персонале, задействованном в процессе разработки (количество, квалификация) приведены в таблице (Таблица 1).

Таблица 1 — Данные о персонале, задействованном в процессе разработки

Квалификация	Количество	Примечание
Ведущий программист (Python)	2	
Ведущий программист (JavaScript)	1	
DevOps-инженер	2	
QA-инженер	2	

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс разработки ПО:

105264, г. Москва, ул. Верхняя Первомайская, 51.

3.2 ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ

Данные о возможных средствах коммуникации со службой поддержки и о режиме работы службы поддержки приведены в таблице (Таблица 2):

Таблица 2 — Данные о возможных средствах коммуникации со службой поддержки

Средство коммуникации	Номер/адрес	Режим работы
Телефон	+7 (495) 967 1505	с 10.00 до 18.00
Эл. почта	abognitskaya@dev.rtsoft.ru	с 10.00 до 18.00

Данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения (количество, квалификация) приведены в таблице (Таблица 3).

Таблица 3 — Данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения

Квалификация	Количество	Примечание
Инженер технической поддержки	2	
QA-инженер	2	

Фактический почтовый адрес, по которому осуществляется процесс сопровождения ПО:

105264, г. Москва, ул. Верхняя Первомайская, 51.

Персонал, взаимодействующий с ПО, можно разделить на следующие основные группы:

- Пользователи – 1 чел.
- Администраторы – 1 чел.
- Специалисты технической поддержки – 1 чел.

Пользователь (оператор) должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с ПО пользователь должен изучить руководство пользователя, соответствующие должностные инструкции, а также пройти курс обучения по данному программному продукту.

Администратор должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также администрирования операционных систем семейства Linux.

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

- техническое обслуживание и замена IP камер;
- администрирование системного ПО IP камер;
- знание функциональных возможностей и особенностей ПО.

Специалисты, осуществляющие модернизацию ПО, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.