

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

Оглавление

1 Поддержание жизненного цикла.....	3
2 Устранение неисправностей, выявляемых в ходе эксплуатации ПО.....	3
3 Совершенствование и развитие ПО.....	4
4. Персонал, работающий с ПО.....	5
5. Техническая поддержка.....	5

1 Поддержание жизненного цикла

Для программного обеспечения для управления, мониторинга и настройки систем учета рабочего времени и контроля доступа, охранных и пожарных систем «Smartec Security Platform» (далее – ПО) предусмотрено внедрение на аппаратный комплекс Заказчика путем развертывания микросервисов, поставляемых в виде docker-контейнеров.

В работы по поддержанию жизненного цикла входят:

- консультационная поддержка по вопросам Заказчика согласно приобретенной заказчиком лицензии;
- доработки ПО, осуществляемые в рамках общего плана развития Системы согласно приобретенной заказчиком лицензии;
- доработки ПО, выполняемые по заявкам Заказчика согласно приобретенной заказчиком лицензии;
- помощь в администрировании ПО согласно приобретенной заказчиком лицензии.

2 Устранение неисправностей, выявляемых в ходе эксплуатации ПО

В случае возникновения неисправностей в ПО Заказчик направляет Разработчику письменный запрос при помощи электронных средств связи на портале технической поддержки.

Возможные темы обращений Заказчика к Разработчику:

- сообщение о неисправности. В этом случае рекомендуется к сообщению прикладывать снимки экрана или фотографии с подтверждением факта неисправности, шаги по воспроизведению неисправности и логи выполнения программы, выгружаемые с помощью специальных скриптов;
- запрос на консультацию / помощь в настройке;
- запрос на доработку Системы. В этом случае рекомендуется описать пожелания к функциональности в свободной форме.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации недостаточно для выполнения запроса.

Заказчик в этом случае обязуется предоставить запрошенную информацию. Устранения неисправностей могут осуществляться Разработчиком как в конкретном экземпляре ПО, работающем у Заказчика, так и глобально, для всех работающих экземпляров ПО. В случае необходимости внесения изменений в конкретный экземпляр ПО Разработчик может сам инициировать уведомление Заказчика о необходимости обновления экземпляра ПО, использующегося у Заказчика. Уведомление осуществляется по тем же согласованным электронным каналам связи. Внесение изменений осуществляется после согласования этого процесса с Заказчиком.

3 Совершенствование и развитие ПО

Цели совершенствования и развития ПО:

- улучшение алгоритмов работы ПО с целью повышения эффективности его работы;
- повышение надёжности и/или быстродействия ПО;
- добавление поддержки новых моделей оборудования;
- добавление принципиально новой функциональности, расширяющей возможности

ПО в рамках решаемых ей задач.

Доработки ПО могут быть инициированы как разработчиком, так и Заказчиками. В случае возникновения необходимости доработок ПО Заказчик направляет Разработчику письменный запрос при помощи электронных средств связи на портале технической поддержки.

Процесс разработки и внедрения обновлений Системы:

1. формирование бизнес-требований к доработкам;
2. формирование технического задания на доработки;
3. разработка;
4. внутреннее тестирование доработок;
5. внедрение и опытная эксплуатация доработок в экземпляре ПО по согласованию с Заказчиком;

6. сбор обратной связи, при необходимости – возврат на любой из предыдущих пунктов и повтор последовательности.

Доработки ПО могут осуществляться Разработчиком как в конкретном экземпляре ПО, работающем у Заказчика, так и глобально, для всех работающих экземпляров ПО.

В случае необходимости внесения доработок в конкретный экземпляр ПО Разработчик может сам инициировать уведомление Заказчика о необходимости обновления экземпляра ПО, использующегося у Заказчика. Уведомление осуществляется по тем же согласованным электронным каналам связи. Внесение изменений осуществляется после согласования этого процесса с Заказчиком.

4. Персонал, работающий с ПО

Персонал Заказчика, работающий с ПО, делится на несколько групп:

- Системные администраторы: внедрение, первоначальная настройка ПО, поддержание её работоспособности, первая линия поддержки для пользователей.
Требования к квалификации:
 1. Понимание принципов работы операционных систем (Linux, Windows).
 2. Знание сетевых протоколов и технологий (TCP/IP, DNS, DHCP, SSH, HTTP, GRPC и т.д.).
 3. Умение настраивать и администрировать серверы (физические и виртуальные).
 4. Опыт развёртывания и управления приложениями в среде контейнеризации Docker.
 5. Умение настраивать веб-серверы (Nginx).
 6. Знание основ информационной безопасности (настройка брандмауэров, управление доступом, шифрование).
- Операторы ПО.
Требования к квалификации:
 1. Владение базовыми операциями в рамках работы с компьютером, такими как ввод текста, использование мыши и навигация по интерфейсу.
 2. Умение работать с браузерами.
- Разработчики клиентской части
Требования к квалификации:
 1. Умение работать с API.
 2. Остальные требования устанавливает Заказчик.

5. Техническая поддержка

Заявки в техническую поддержку принимаются на портале технической поддержки по адресу https://smartec-security.com/support/technical_support/

Контакты Разработчика:

- Общий телефон: +7(495)937-90-56.

5.1. Порядок выполнения работ по технической поддержке

Возможные приоритеты заявок к Разработчику:

- Экстренные: неполадки, препятствующие штатной эксплуатации системы, которые нельзя обойти штатными настройками или действиями в ПО.
- Обычные: прочие неполадки, запросы консультации, запросы на доработки.

Заявки принимаются круглосуточно без выходных. Обработка заявок происходит в рабочие дни с 9 до 17 часов по московскому времени. Обработка экстренных заявок происходит как в рабочее время, так и вне указанных рамок согласно приобретенной заказчиком лицензии..

Обработка экстренных заявок:

1. Получение заявки от Заказчика.
2. Уточнение подробностей.
3. Согласование сроков, необходимых для устранения неполадки.
4. Устранение неполадки, внедрение в экземпляр ПО.
5. Если необходимо – внедрение в другие экземпляры ПО.

Обработка обычных заявок:

1. Получение заявки от Заказчика.
2. Уточнение подробностей.
3. Определение состава требуемых работ по Заявке.
4. Согласование трудозатрат и сроков на выполнение работ.
5. Проведение работ, внедрение результатов в экземпляр ПО.
6. Если необходимо – внедрение в другие экземпляры Системы.