

АО «РОТЕК Диджитал Солюшнс»

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор

А.В. Куканов

**Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
ПО «Система Прогностики и Удаленного
Мониторинга (СПиУМ) «ПРАНА»**

(включая устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой поддержки)

Москва, 2021

© АО «РОТЕК Диджитал Солюшнс»

Изм.	Лист	№ докум.	Подп.	Дата			
Разраб.					Лит.	Лист	Листов
Пров.						1	6
Н. контр.					Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО СПиУМ «ПРАНА»		
Утв.							

Перв. Примен.

Справ. №

Подп. и дата

Инв. № дубл

Взам. инв. №

Подп. и дата

Инв. № подл

Перв. Примен.	<p>Введение</p> <p>Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Система Прогностики и Удаленного Мониторинга (СПиУМ) «ПРАНА», включая регламент технической поддержки.</p> <p>1. Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО</p> <p>1.1. Поставка и установка ПО</p> <p>ПО «Система Прогностики и Удаленного Мониторинга (СПиУМ) «ПРАНА» может быть поставлена заказчику следующим способом.</p> <p>Специалисты компании разработчика осуществляют предварительное исследование объекта и агрегатов Заказчика. Далее вырабатывается конфигурация аппаратной и программной части для объектов и агрегатов. После выполнения предварительных работ и закупок, связанных с аппаратной частью, производится окончательная установка и настройка программной части для серверов и ПК пользователей.</p> <p>Для контроля версий ПО «Система Прогностики и Удаленного Мониторинга (СПиУМ) «ПРАНА» каждый релиз имеет свой номер:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X — номер версии, а Y номер сборки. • 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. <p>Выпуск стабильных версий производится ориентировочно с периодичностью раз в год без автоматического обновления версий ПО «Система Прогностики и Удаленного Мониторинга (СПиУМ) «ПРАНА», установленных на стороне заказчиков. Ввиду сложности ПО, Заказчик осуществляет процесс обновления ПО исключительно под руководством Разработчика.</p> <p>1.2. Информация о совершенствовании ПО</p> <p>При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.</p> <p>При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.</p> <p>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. При этом остановки сервиса для</p>				
Справ. №					
Подп. и дата					
Инв. № дубл					
Взам. инв. №					
Подп. и дата					
Инв. № подл					
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	<p>Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО СПиУМ «ПРАНА»</p>
					2

Име.№ подл	Подп. и дата	Взам.име.№	Име.№ дубл	Подп. и дата	Справа.№	Перв. Примен.	<p>операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации.</p> <p>С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Система Прогностики и Удаленного Мониторинга (СПиУМ) «ПРАНА» • Обновленные руководства пользователя и администратора. <p>Функционал Системы постоянно расширяется. Целью расширения функционала повышение эффективности анализа данных с объектов.</p> <p>Расширение функционала может быть осуществлено только обученным администратором Заказчика или специалистом Разработчика путем добавления, например, загруженных с соответствующих веб-сайтов (репозиториев и т.д.) разработчиков или с сайта правообладателя настоящего ПО, в том числе исполняемых файлов, библиотек и т.д., например, в формате DLL-файлов, EXE-файлов, HTML-файлов и т.д., в том числе распространяемых под лицензиями BSD, MIT, LGPL и т.д.</p> <p>1.3. Устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО</p> <p>Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:</p> <ul style="list-style-type: none"> • с помощью удаленного обновления компонентов ПО; • посредством разовой работы специалиста службы технической поддержки Разработчика по запросу пользователя. <p>В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику письменный запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть проблемы (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).</p> <p>Запросы от Заказчика Разработчику могут быть следующих видов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • запрос в связи с появлением Инцидента – произошедшего сбоя в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика; • запрос в связи с появлением Проблемы – сбоя, повлекшего за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы; • запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации; • запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО. <p>2. Типовой регламент технической поддержки</p> <p>2.1. Условия предоставления услуг технической поддержки</p> <p>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 «Система Прогностики и Удаленного Мониторинга (СПиУМ) «ПРАНА».</p>
							Изм
<p>Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО СПиУМ «ПРАНА»</p>						Лист	
						3	

Изм. № подл

Подп. и дата

Взам. инв. №

Инв. № дубл

Подп. и дата

Справ. №

Перв. Примен.

2.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

2.6.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Разработчик Golang Разработчик Python	5
2	Разработка WEB приложения	JavaScript, TypeScript, React framework	3
3	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	2
4	Специалисты службы технической поддержки	Опыт работы с системой ПРАНА. Общие знания по администрированию сети.	9

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя.

2.6.2. Требования к компетенциям у заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
1	Интеграция с системами заказчика	JSON\HTTP, gRPCm,,	2
2	DevOPS (разворачивание инфраструктуры и приложений)	Инструментарии docker, GitLab CI\CD, PostgreSQL	2
3	Прикладные администраторы (настройка справочников, процессов, тарифов ит.п.)	Опыт работы с web приложениями. Общий опыт настройки web систем	2

3. Контактная информация производителя программного продукта

3.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** АО «РОТЕК Диджитал Солюшнс».
- **Юр. адрес:** 109240, г. Москва, ул. Николаямская, д.15, оф. 108.
- **ОГРН:** 1187746472011
- **ИНН:** 9709031943

Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

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

Справ.№	Пере. Примен.

3.2. Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- **Сайт:** <https://prana-system.com/sistema-prognostiki-i-udalennogo-monitoringa-spium-prana/>
- **Телефон:** +7 (495) 644-34-60, добавочный 2514
- **Email:** support@prana-system.com

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

РФ, 109240, г. Москва, ул. Николаямская, д.15, оф. 105.

Фактический адрес размещения службы поддержки:

РФ, 109240, г. Москва, ул. Николаямская, д.15, оф. 105.

Фактический адрес размещения серверов:

РФ, 109240, г. Москва, ул. Николаямская, д.15

Фактический адрес размещения разработчиков:

РФ, 109240, г. Москва, ул. Николаямская, д.15, оф. 105.