



ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«АВРОРА-ЦТМ»

РАБОЧАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

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

Листов – 10

Москва, 2022

Термины и сокращения

Сокращение	Расшифровка сокращения
ПО	Программное обеспечение
Система	ПО «Аврора-ЦТМ»
Лицензиат	Юридическое лицо, имеющее право пользования программным обеспечением «Аврора-ЦТМ» на основании лицензионного договора
Лицензиар	Юридическое лицо - разработчик и правообладатель программного обеспечения «Аврора-ЦТМ»
Пользователь	Сотрудник лицензиата имеющий доступ к программному обеспечению в виде пары логин/пароль

Содержание

1. Сведения о документе	4
2. Общие сведения о программном обеспечении	4
3. Требования к рабочему месту пользователя	5
4. Процесс приобретения и подготовки Системы к эксплуатации	5
4.1. Приобретение и поставка Системы	5
4.2. Подготовка к эксплуатации Системы	6
4.3. Эксплуатация Системы	6
5. Процессы поддержания жизненного цикла Системы	6
5.1. Обновление и модернизация Системы	7
5.2. Техническая поддержка	9
6. Требования к персоналу	9
6.1. Уровень подготовки пользователей	9
6.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку	10

1. Сведения о документе

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Аврора-ЦТМ» (далее — Система), в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, о совершенствовании ПО (модификации), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Исключительные права на Систему принадлежат Обществу с ограниченной ответственностью «**Фаертех**» (далее — Лицензиар).

Настоящий документ подлежит размещению на официальном сайте Лицензиара в сети Интернет по адресу: <https://firetech.digital> (далее — официальный сайт).

2. Общие сведения о программном обеспечении

2.1. Полное наименование Системы - программа для ЭВМ «Аврора-ЦТМ»

2.2. Сокращенное наименование Системы – ПО Аврора-ЦТМ

2.3. Функциональное назначение – ПО Аврора-ЦТМ представляет собой облачный сервис, который предназначен для мониторинга технического состояния систем пожарной автоматики. Аврора-ЦТМ позволяет:

- Обеспечить сбор данных о сервисных сигналах от систем пожарной безопасности, расположенных на объектах защиты и пожарных частях;
- Получать оперативную информацию об аварийных сигналах;
- Формировать отчетность о количестве сигналов «пожар», о типах неисправности оборудования на объектах защиты, количестве и качестве проведенного технического обслуживания оборудования.

2.4. Область применения - мониторинг и техническое обслуживание систем пожарной автоматики.

3. Требования к рабочему месту Пользователя

Для работы с Системой на уровне пользователя, рабочее место пользователя должно быть обеспечено персональным компьютером с операционной системой Windows или Linux.

Для работы веб-интерфейса Системы необходим доступ к интернету и любой из интернет-браузеров: Google Chrome, Safari, Firefox, Opera, Яндекс.Браузер или Microsoft Edge последних версий.

4. Процесс приобретения и подготовки Системы к эксплуатации

4.1. Приобретение и поставка Системы

Приобретение Системы юридическими лицами производится методом заключения лицензионного договора с Правообладателем. Лицензионный договор дает неисключительное право Лицензиату на использование системы. В течение срока действия лицензионного договора простая (неисключительная) лицензия дает право Лицензиату:

- Осуществлять эксплуатацию Системы в соответствии с ее назначением;
- Получить доступ к неограниченному количеству собственных сотрудников;
- Получать техническую поддержку Системы;
- Получать в пользование обновленные и модифицированные версии Системы без дополнительной оплаты.

Поставка системы производится путем передачи Лицензиаром ссылки на интернет-ресурс Системы и доступов в виде пары логин/пароль для каждого Пользователя Лицензиата, о чем сторонами подписывается акт приема-передачи.

4.2. Подготовка к эксплуатации Системы

Подготовка к эксплуатации производится силами технических специалистов Лицензиара путем развертывания Системы в облачной инфраструктуре, принадлежащей Лицензиару, а также предоставления доступов Пользователям Лицензиата в виде ссылки на интернет-ресурс Системы и пары логин/пароль каждому пользователю индивидуально электронным письмом.

4.3. Эксплуатация Системы

Эксплуатация Системы осуществляется одной группой пользователей - Операторы. Основными функциями Оператора являются функции мониторинга и формирования отчетов о работе оборудования систем пожарной автоматики, расположенных на объектах защиты.

Эксплуатация Системы Пользователями производится строго в соответствии с предоставляемым руководством пользователя.

5. Поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и включает в себя:

- предоставление доступа для Пользователей в Систему по заявке Лицензиата
- проведение обновления и модернизации Системы в соответствии с собственным планом доработок и/или по заявкам Лицензиата;
- разработку и выпуск обновленных версий эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в работе Системы;
- оказание технической поддержки.

Цели поддержания жизненного цикла Системы достигаются путем В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие

услуги:

- консультирования Пользователей Системы по вопросам эксплуатации по различным видам связи;
- уведомления и обеспечения Пользователя новыми версиями Системы по мере их выхода;
- обеспечения Пользователя изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранения ошибок в случае выявления их при работе с Системой.
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

5.1. Обновление и модернизация системы

В рамках проведения обновления и модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения, которая может осуществляться в связи с:

- изменениями в законодательстве;
- доработками программного обеспечения в соответствии с собственным планом развития и совершенствования Системы или по запросам Пользователей;
- исправлением ошибок функционирования Системы.

В рамках модернизации Системы Лицензиату оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;

- совершенствование алгоритмов работы Системы;
- добавление новых и изменение существующих функций Системы в соответствии с собственным планом доработок и/или по заявкам Лицензиата;
- публикация новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- модификация документации в связи с внесенными в работу Системы изменениями и публикация ее на официальном сайте Лицензиара;
- предоставление Лицензиату информации по истории релизов и обновлений с описанием их функционала.
- поддержка обновленных версий Система службой технической поддержки.
- Выпуск релизов осуществляется по следующим правилам:
- Выпуск нового релиза программного обеспечения происходит в случаях, когда в продукт вносятся существенные изменения функциональных возможностей или кардинально меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии.
- Выпуск обновленной текущей версии программного обеспечения происходит в случаях, когда в продукт вносятся несущественные изменения по отношению к предыдущей версии.

Работа по совершенствованию Системы включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;
- актуализация и расширение перечня функций, поддерживаемых

ПО.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию Системы используются зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО — повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования ПО — обеспечение необходимой полноты покрытия.

5.2. Техническая поддержка

5.2.1. Пользователи Системы в рамках действия лицензионного договора могут обратиться за технической поддержкой первого и второго уровня, направив возникающие вопросы на адрес электронной почты info@firetech.digital или по телефону службы технической поддержки 8-800-550-25-11.

5.2.2. Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения Пользователей техническими специалистами Лицензиара. Она осуществляется по электронной почте или по телефону службы поддержки круглосуточно без выходных.

5.2.3. Техническая поддержка второго уровня подразумевает устранение возникших неполадок, ошибок в работе Системы, которое осуществляется техническими специалистами Лицензиара в будние дни с 9:00 до 18:00.

6. Требования к персоналу

6.1. Уровень подготовки Пользователя

Пользователь Системы должен обладать навыками работы с

персональным компьютером на уровне пользователя и иметь опыт работы с браузерами Google Chrome или Mozilla Firefox.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить руководство пользователя.

6.2. Уровень подготовки персонала, обеспечивающего техническую поддержку и модернизацию

Знание функциональных возможностей Системы;

- знание особенностей работы с Системой.
- Знание архитектуры Системы;

Требования к специалистам, обеспечивающим работу серверной части:

- знание языка программирования: Python; PHP;
- знание платформы разработки веб-приложений Angular
- знание реляционных СУБД Postgres SQL