

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ФАЕРТЕХ»**

ЦТМ-РЕГИОН

**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**

На 12 листах

Москва 2024

Содержание

Содержание	2
Термины и сокращения	3
1. Сведения о документе	4
2. Общие сведения о программном обеспечении	4
3. Требования к рабочему месту Пользователя	6
4. Процесс приобретения и подготовки Системы к эксплуатации	6
4.1. Приобретение и поставка Системы	6
4.2. Подготовка к эксплуатации Системы	7
4.3. Эксплуатация Системы	7
5. Поддержание жизненного цикла Системы	7
5.1 Обновление и модернизация системы	8
5.2. Техническая поддержка	11
6. Требования к персоналу	11
6.2. Уровень подготовки персонала, обеспечивающего техническую поддержку и модернизацию	11

Термины и сокращения

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

1. Сведения о документе

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ЦТМ-Регион» (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 «ЦТМ-Регион»

2.2. Сокращенное наименование Системы – ПО “ЦТМ-Регион”.

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

- Обеспечить сбор данных о сервисных сигналах от систем пожарной безопасности, расположенных на объектах защиты и пожарных частях;
- Информировать представителей объектов защиты о неисправностях оборудования, расположенных на объектах;
- Формировать отчетность о пожарных срабатках за период, о неисправностях оборудования на объектах защиты за период, об объектах защиты, находящихся без связи на текущий момент, о свойствах объектов защиты находящихся на мониторинге,

статистические отчеты о количестве сервисных сигналов.

- Ставить и выполнять задачи на технического обслуживание объектовых станций на объектах защиты.

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

3. Требования к рабочему месту Пользователя

4. Для работы с Системой на уровне пользователя рабочее место должно быть обеспечено IBM PC-совместимым персональным компьютером / сервером / мобильным устройством на операционных системах Linux, Windows, macOS, Android, iOS.

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.

5. Процесс приобретения и подготовки Системы к эксплуатации

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. Эксплуатация Системы

Эксплуатация Системы осуществляется следующими группами пользователей:

- Администратор системы. Основной функцией администратора является предоставление доступа пользователям к Системе (предоставление пары логин/пароль) и настройка ролей.
- Сотрудники центра технического мониторинга (ЦТМ). Основными функциями сотрудников ЦТМ являются функции мониторинга и формирования отчетов о работе оборудования систем пожарной автоматики, расположенных на объектах защиты.
- Сотрудники обслуживающей организации (ОО). Основными функциями сотрудников ОО являются функции постановки и выполнения задач на техническое обслуживание систем пожарной автоматики, расположенных на объектах защиты.

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

6. 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:

- 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.

6.1. 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.

6.2. Техническая поддержка

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 8-800-600-26-04.

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

7. Требования к персоналу

7.1. 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.

7.2. 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.