АО «Агентство информационных технологий»

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

«СПЕКТР-ИНСТРУМЕНТ»

в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

1. Термины и сокращения

Термин / сокращение	Определение
Программа	Программа для ЭВМ «СПЕКТР-ИНСТРУМЕНТ»
Разработчик	АО «Агентство информационных технологий» (АО «АИТ»)
Заказчик	Организация, использующая Программу на основании лицензионного договора или иного законного основания
СТП	Служба технической поддержки
СУБД	Система управления базами данных
ТСД	Терминал сбора данных

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Программа предназначена для управления инструментальным хозяйством предприятия, учёта и прослеживаемости инструмента и оснастки, контроля запасов и формирования аналитической отчётности. Программа включена в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (реестровая запись № 11678).

Поддержание жизненного цикла Программы обеспечивается её сопровождением, технической поддержкой пользователей, устранением неисправностей и выпуском обновлений. Программа может эксплуатироваться на серверах Заказчика в закрытой локальной сети без подключения к сети Интернет.

2.1. Прикладное администрирование

Работы по прикладному администрированию в пределах согласованной зоны ответственности включают:

- контроль работоспособности серверных компонентов, баз данных и клиентских приложений;
- настройку параметров Программы, ролей и прав доступа пользователей;
- контроль механизмов обмена данными с внешними информационными системами и синхронизации с ТСД;
- настройку сервисов печати и взаимодействия с периферийным оборудованием;
- резервное копирование и восстановление данных в соответствии с регламентами Заказчика;
- установку обновлений и проверку работоспособности после их установки.

2.2. Поддержка пользователей

Техническая поддержка осуществляется специалистами Разработчика на условиях заключённых с Заказчиком договоров. Обращения направляются по согласованным каналам связи, в том числе на электронную почту технической поддержки: support@spectr-ait.ru.

В состав работ по поддержке пользователей входят:

- консультирование по вопросам эксплуатации и настройки Программы;
- помощь при возникновении ошибок в веб-приложении и мобильном приложении на ТСД;
- консультирование по вопросам обмена данными, настройки справочников, отчётов и прав доступа;
- предоставление эксплуатационной документации и разъяснений по работе с Программой.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

При обнаружении неисправности Заказчик направляет обращение с описанием проблемы, указанием версии Программы, последовательности действий, приводящих к ошибке, и, при наличии, снимками экрана и диагностическими материалами.

Обработка обращения предусматривает следующие этапы:

1. Регистрация обращения и уточнение обстоятельств возникновения неисправности.
2. Диагностика, определение причины и оценка влияния неисправности на работу Программы.
3. Подготовка рекомендаций, корректировка настроек либо разработка исправления программного кода.
4. Проверка исправления и передача Заказчику рекомендаций или обновлённых компонентов Программы.
5. Информирование Заказчика о результатах обработки обращения.

При выявлении неисправностей, связанных с оборудованием, инфраструктурой или внешними информационными системами Заказчика, Разработчик предоставляет рекомендации по их устранению в пределах своей компетенции.

Режим работы службы технической поддержки, сроки реакции и устранения неисправностей, а также порядок установки обновлений определяются условиями соответствующего договора с Заказчиком. Для закрытых сетей обновления передаются и устанавливаются в согласованном с Заказчиком порядке.

4. Совершенствование Программы

Развитие Программы осуществляется Разработчиком с учётом потребностей пользователей, результатов эксплуатации и развития технологий. Работы включают анализ требований, проектирование, разработку, тестирование, выпуск новых версий и актуализацию эксплуатационной документации.

Предложения по совершенствованию Программы могут направляться на электронную почту support@spectr-ait.ru. Решение о включении изменений в план развития принимается Разработчиком по результатам их рассмотрения.

4.1. Основные технологии разработки

Компонент	Технологии
Серверная часть	Node.js, nginx
Веб-приложение	React.js
Мобильное приложение	Android, Android Studio
СУБД	PostgreSQL, ClickHouse
Операционные системы серверов	Astra Linux, Linux
Управление версиями	Git, GitLab
Архитектура	Микросервисная, трёхзвенная, кроссплатформенная

5. Информация о персонале

Для обеспечения сопровождения и развития Программы необходимы специалисты следующих профилей:

- специалисты технической поддержки, обладающие знаниями функциональных возможностей Программы и навыками диагностики ошибок;
- разработчики программного обеспечения, владеющие применяемыми технологиями разработки и средствами управления версиями;
- специалисты по тестированию, обладающие навыками проверки функциональности и воспроизведения неисправностей;
- системные администраторы, обладающие навыками администрирования Linux, СУБД и серверных приложений.

Численность персонала определяется масштабом внедрения и объёмом работ по сопровождению. Пользователи должны владеть навыками работы с операционной системой, веб-браузером и, при необходимости, считывателями штрихкодов и ТСД, а также ознакомиться с эксплуатационной документацией Программы.

Официальный сайт Разработчика: https://spectr-ait.ru.