



# **Программное обеспечение**

## **Октопус**

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

© ООО «Транзас Навигатор» 2022

Информация, содержащаяся в данном техническом описании, является собственностью ООО «Транзас Навигатор».

Стороны признают, что настоящее техническое описание и его условия являются конфиденциальными.

Ни полный текст документа, ни его отдельные части не могут быть воспроизведены полностью и/или частично, скопированы, размножены, размещены в какой-либо информационно-поисковой системе или переданы в любой форме и любыми средствами третьим лицам без предварительного письменного согласия ООО «Транзас Навигатор».

# Содержание

<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
<b>Общие сведения .....</b>	<b>5</b>
<b>Наименование .....</b>	<b>5</b>
<b>Состав программных средств .....</b>	<b>5</b>
<b>Язык программирования .....</b>	<b>5</b>
<b>Поддержание жизненного цикла программы .....</b>	<b>5</b>
<b>Назначение сопровождения .....</b>	<b>5</b>
<b>Сервисные процессы сопровождения .....</b>	<b>6</b>
<b>Техническая поддержка пользователей .....</b>	<b>6</b>
<b>Проведение модернизации .....</b>	<b>7</b>
<b>Восстановление данных .....</b>	<b>7</b>
<b>Оказание услуг по доработке .....</b>	<b>8</b>
<b>Информация о персонале .....</b>	<b>9</b>
<b>Персонал, обеспечивающий работу программы на рабочих местах пользователей .....</b>	<b>9</b>
<b>Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию .....</b>	<b>9</b>

# Введение

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение «Октопус» (далее – ПО Октопус). ПО Октопус предназначен для мониторинга состояния технологического оборудования систем СУДС, ИТСОТЬ, ГМССБ и других. Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО Октопус, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения. В разделе «Общие сведения» указаны наименование программного обеспечения, необходимого для функционирования ПО Октопус, и язык программирования, на котором написана программа. В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО Октопус. В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию ПО Октопус.

# Общие сведения

## Наименование

Наименование ПО – «Октопус». Данное программное обеспечение предназначено для мониторинга состояния технологического оборудования систем СУДС, ИТСОТЬ, ГМССБ и других. Система позволяет удаленно контролировать состояние технологического оборудования по SNMP.

## Состав программных средств

Для функционирования данного программного обеспечения необходимы следующие минимальные требования серверной инфраструктуры:

Минимальная конфигурация ПК: Процессор 3 ГГц, Оперативная память 4GB, Жесткий диск 500GB.

## Язык программирования

Языком программирования для ПО Октопус являются:

- Delphi

## Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла ПО Октопус осуществляется за счет сопровождения ПО Октопус и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПО Октопус.

## Назначение сопровождения

Сопровождение ПО Октопус позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО Октопус (аварийная ситуация, ошибки в работе программы, ошибки пользователей программы и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования программы и дальнейшего развития ее функционала, обеспечение возможности работы с новыми типами оборудования.

## Сервисные процессы сопровождения

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение ПО Октопус включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов программы по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями По Октопус по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с программой.

## Техническая поддержка пользователей

Вопросы возникающие в ходе работы с программой следует направлять в ООО "Транзас Навигатор":

- Россия, Санкт-Петербург, 199178, 7-я линия ВО д.76 офис 501
- Тел.: +7(812)325-31-31
- Факс: +7(812)325-31-32
- [tnr@transas.org](mailto:tnr@transas.org)
- [www.transas.ru](http://www.transas.ru)

Все обращения рассматриваются в рабочее время (Europe GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются не позднее 48 часов с момента обращения.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программы;
- пояснение функционала модулей программы, помощь в эксплуатации программы;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программы;
- общие консультации по работе программы.

## Проведение модернизации

Проведение модификации ПО Октопус в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых программой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий программы, полученных в результате модификации. В рамках модификации программы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программу;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании программы;
- модификация программы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программы;
- модификация программы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий программы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

ПО Октопус регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

## Восстановление данных

Восстановление данных ПО Октопус осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации. Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

## Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии программы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика системы. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ. Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

- доработка функционала и корректировка программы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- модернизация функциональных модулей программы;
- разработка, связанная с интеграцией программы в инфраструктуру Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности в программе по запросам и предложениям Заказчика;
- улучшения, связанные с выгрузкой информации из программы в файлы различных форматов;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования программы, но не влияющих на работоспособность программы

# Информация о персонале

## Персонал, обеспечивающий работу программы на рабочих местах пользователей

Пользователи программы должны:

- иметь высшее или среднее профессиональное образование с дополнительной подготовкой по эксплуатации оборудования, на котором установлено данное ПО;
- знание операционных систем Unix/Linux, Windows на уровне опытного пользователя;
- осуществлять контроль работоспособности и основных эксплуатационных параметров оборудования с помощью ПО Октопус;
- анализировать записанные логи для планирования сервисных работ;
- прочитать руководство пользователя ПО Октопус.

## Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие ПО Октопус, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей программы;
- знание особенностей работы с программой;
- Знание операционных систем Unix/Linux, Windows;
- Навыки работы с серверным оборудованием, локальными сетями;
- Навык проводить диагностику и анализ проблемных мест;
- Умение распознать следствие/причины некорректной работы ПО или техники
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

Создание, изменения, модернизация ПО Октопус выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Транзас Навигатор». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.