

УТВЕРЖДЕН

УМЯЕ.10039-01 91 01

Программа для автоматизированной
системы управления безопасностью объекта Sentinel R
(ПО «Sentinel R»)

Описание процессов жизненного цикла, поддержки и обслуживания
программного обеспечения
УМЯЕ.10039-01

Страниц 11

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит:

- описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программа для автоматизированной системы управления безопасностью объекта Sentinel R» (далее – ПО «Sentinel R»), УМЯЕ.10039-01;
- порядок и минимальные условия технической поддержки, осуществляемой в соответствии с гарантийными обязательствами;
- совершенствование ПО с целью повышения качества и надежности ПО и расширения спектра возможностей, поддерживаемых ПО;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО;
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения работы ПО.

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	5
ПОРЯДОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	7
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	9
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	10
ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, НЕОБХОДИМОМУ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	12
СОТРУДНИКИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	13
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА	14

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Программа для автоматизированной системы управления безопасностью объекта Sentinel R (далее – ПО «Sentinel R») УМЯЕ.10039-01 90 01 предназначена для интеграции (объединения) информационных потоков существующих разрозненных систем безопасности объекта автоматизации, инженерных систем (функциональных систем), информационных систем и устройств в единое информационное пространство, обеспечивающее многоуровневое распределенное оперативное управление и контроль за системой безопасности территориально-распределенных объектов.

2. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ПО «Sentinel R» состоит из трех частей: серверного приложения, клиентского приложения администратора и клиентского приложения оператора.

Процессы, обеспечивающие жизненный цикл ПО «Sentinel R», включают в себя:

- 1) приобретение ПО;
- 2) разработку, поставку и внедрение ПО;
- 3) эксплуатацию ПО;
- 4) обновление программной платформы с выпуском новых версий ПО;
- 5) расширение существующих лицензий в случае необходимости;
- 6) сопровождение ПО в соответствии с гарантийными обязательствами и послегарантийное обслуживание.

В процессе поставки ПО Разработчик передает Заказчику комплект программного обеспечения: стандартное лицензионное ПО на компакт-дисках с кодами, ключами и правом на его использование Заказчиком; специальное ПО на компакт-дисках с кодами, ключами и правом на его использование Заказчиком; электронные копии разработанных программ логического управления оборудованием, разработанного поставщиками соответствующего оборудования и разработчиками автоматизированных систем, с кодами, ключами и правом на их использование Заказчиком; актуальные версии проектной и эксплуатационной документации по применению специального и лицензионного ПО; учебные материалы. В процессе внедрения ПО Разработчик осуществляет обучение администраторов и пользователей ПО.

Сопровождение ПО включает в себя проведение модернизаций программного кода платформы по заявкам Заказчика с целью расширения функциональности ПО в случае появления новых потребностей на стороне Заказчика или необходимости адаптации ПО к изменившимся условиям работы либо требованиям).

Для контроля версий ПО «Sentinel R» применяется метод последовательности чисел (три числа): «X.Y.Z».

X (major) – используется для обозначения глобальной версии продукта. Изменение свидетельствует о существенной смене алгоритмов, архитектуры с негарантированной обратной совместимостью с предыдущими версиями. Периодичность релиза: один раз в 3–5 лет.

Y (minor) – используется для обозначения релизов с новыми или видоизмененными функциями продукта с гарантией обратной совместимости. Периодичность релиза: один раз в 6–12 месяцев.

Z (micro) – используется для обозначения версий с незначительными изменениями, устранениями ошибок. Периодичность релиза: примерно один раз в 1 месяц.

3. ПОРЯДОК ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

В данном разделе описываются минимальные требования к технической поддержке ПО. По условиям конкретного договора с Заказчиком Разработчик может предоставлять более высокий уровень технической поддержки.

На результат работ по внедрению ПО устанавливается гарантийный срок 12 (двенадцать) календарных месяцев с даты подписания Заказчиком Акта приемки работ. В течение данного периода Разработчик оказывает Заказчику услуги технической поддержки ПО в соответствии с гарантийными обязательствами.

Обнаруженные в гарантийный срок недостатки в работе ПО Разработчик обязан устранить за свой счет в срок, установленный Договором с Заказчиком. Гарантийный срок на результат работ продлевается на период устранения недостатков в работе ПО.

1. Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую Заказчику Разработчиком, проводившим работы по внедрению ПО. Она осуществляется по телефону и электронной почте в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

2. Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами Разработчика, проводившего работы по внедрению ПО, в режиме 8x5 (восемь часов в день, пять рабочих дней в неделю).

В рамках технической поддержки второго уровня оказываются следующие услуги:

- консультации технических специалистов по ПО «Sentinel R»;
- предоставление необходимых руководств по ПО «Sentinel R»;
- предоставление рекомендаций или готовых решений по устранению проблем, возникающих у Заказчика в процессе установки или эксплуатации ПО «Sentinel R»;
- предоставление обновлений, повышающих функциональность или устраняющих ошибки в работе ПО «Sentinel R»;
- выезд специалиста от компании-разработчика ПО для проведения обследования и устранения проблемы.

Техническая поддержка оказывается Разработчиком ПО только в случае:

- действия срока бесплатной технической поддержки или оплаты его продления;
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора.

4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Работа по совершенствованию ПО «Sentinel R» включает в себя три основных направления.

1. Повышение качества и надежности ПО. В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию ПО «Sentinel R» используются хорошо зарекомендовавшие себя методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования ПО.

2. Актуализация перечня возможностей, поддерживаемых ПО. В том числе:

- расширение состава объектов автоматизации и получаемой информации для автоматизированной обработки;
- развитие функциональной архитектуры, добавление новых и изменение существующих функций, сервисов и подсистем в соответствии со стратегией развития ПО;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям заказчиков и партнеров разработчика ПО;
- исключение устаревших и невостребованных функций;
- снижение негативного воздействия человеческого фактора за счет увеличения количества действий оператора, переносимых на автоматизированную систему.

3. Расширение спектра оборудования, интегрированного в ПО.

5. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

№	Неисправность	Решение
1.	Нет подключения к БД ПО «Sentinel R»	<ul style="list-style-type: none"> • Проверить настройки локальной сети или глобальной сети Интернет
2.	Не запускается ПО «Sentinel Administrator»	<ul style="list-style-type: none"> • Проверить данные подключения (IP-адрес и порт основного и резервного сервера ПО «Sentinel R») и при необходимости исправить; • Проверить настройки локальной сети или глобальной сети Интернет; <p>Обратиться к разработчику ПО</p>
3.	Не запускается ПО «Sentinel Client»	<ul style="list-style-type: none"> • Проверить данные подключения (IP-адрес и порт основного и резервного сервера ПО «Sentinel R») и при необходимости исправить; • Проверить настройки локальной сети или глобальной сети Интернет; <p>Обратиться к разработчику ПО</p>
4.	Не работает одна или несколько систем контроля за объектом	<ul style="list-style-type: none"> • Проверить настройки локальной сети или глобальной сети Интернет • Проверить запущены ли все серверные части ПО «Sentinel R» • Проверить настройки серверов и устройств системы контроля за объектом

5.	<p>Не запускается ПО «Sentinel Viewer» или ПО « S e n t i n e l ArchiveViewer» (появляется уведомление «Не удалось инициализировать Avigilon SDK»)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Проверить данные подключения (IP-адрес и порт основного и резервного сервера ПО «Sentinel R») и при необходимости исправить; • Проверить название пути расположения ПО «Sentinel Viewer» или ПО «Sentinel ArchiveViewer». При наличии кириллических символов в названии пути изменить их на латинские
----	--	--

6. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, НЕОБХОДИМОМУ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

1. В части непосредственной работы с ПО «Sentinel R» специальные требования, помимо общих требований к персоналу, имеющему дело со средствами вычислительной техники, не предъявляются.
2. Для работы с ПО «Sentinel R» на основе выполняемых функциональных обязанностей необходимо 2 группы персонала:
 - операторы АРМ;
 - администраторы.
3. Перед началом работ персонал должен быть обучен работе с используемыми техническими и программными средствами из состава ПО «Sentinel R», изучить эксплуатационную документацию.
4. Администрированием должен заниматься специалист с уровнем знаний системного администратора, опытом в интеграции программных продуктов и автоматизированных информационных систем.
5. Для использования ПО «Sentinel R» оператор должен быть зарегистрирован, то есть иметь идентификатор и пароль, которые необходимо получить у ответственного за систему администратора.

7. СОТРУДНИКИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

№	Компетенция	Персонал
1.	Гарантийное обслуживание программного обеспечения	1. Чичварин Михаил Сергеевич 2. Серов Георгий Константинович 3. Переведенцев Алексей Михайлович
2.	Техническая поддержка программного обеспечения	1. Чичварин Михаил Сергеевич 2. Серов Георгий Константинович 3. Переведенцев Алексей Михайлович 4. Федосеева Ольга Евгеньевна 5. Шимчук Александр Викторович
3.	Модернизация программного обеспечения	1. Чичварин Михаил Сергеевич 2. Серов Георгий Константинович

Специалисты, перечисленные в таблице, являются штатными сотрудниками Правообладателя – ООО "КомпЛИТех".

8. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

8.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ООО "КомпЛИТех"
- **Юридический адрес:** 127238, Москва, Дмитровское шоссе, д. 71Б, ком. 22
- **ОГРН:** 1187746036301
- **ИНН:** 7702428167

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

- **Сайт:** <https://www.komplitis.ru/complitech/soft/sentinel-r>
- **Телефон:** +7 495 2129359
- **Email:** info@complitech.org

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Российская Федерация, 127238, Москва, Дмитровское ш, д. 71Б, 7 этаж, ком. 22

Фактический адрес размещения разработчиков: Российская Федерация, 127238, Москва, Дмитровское ш, д. 71Б, 7 этаж, ком. 22

Фактический адрес размещения службы поддержки: Российская Федерация, 127238, Москва, Дмитровское ш, д. 71Б, 7 этаж, ком. 22

Фактический адрес размещения серверов: Российская Федерация, 127238, Москва, Дмитровское ш, д. 71Б, 7 этаж, ком. 22