

ООО НТК «Темас»

КОМПЛЕКС АППАРАТУРЫ «ТП-ЦЕНТР»

ПО «АРМ «TISCADA»

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ  
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, В ТОМ ЧИСЛЕ  
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И  
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О  
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ  
ПОДДЕРЖКИ**

СРФТ.100.001 ОП

16.01.2024

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Введение .....	3
2. Жизненный цикл программного продукта .....	3
3. Типовой регламент технической поддержки .....	5
4. Контактная информация Правообладателя программного продукта .....	7

## 1. ВВЕДЕНИЕ

Руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «АРМ «TISCADA», входящего в состав ПАК - «ТП-Центр».

## 2. ЖИЗНЕННЫЙ ЦИКЛ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

### 2.1 ПРОЕКТИРОВАНИЕ

- Разрабатывается проект архитектуры программных средств и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к программным средствам;
- Определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- Устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к программным средствам и программным проектом.

### 2.2 РАЗРАБОТКА ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

- Определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- Изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- Устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- Завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

### 2.3 ТЕСТИРОВАНИЕ

В результате успешного осуществления процесса квалификационного тестирования программных средств:

- определяются критерии для комплектованных программных средств с целью демонстрации соответствия с требованиями к программным средствам;
- комплектованные программные средства верифицируются с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования комплектованного программного средства при проведении изменений в программных составных частях.

## 2.4 ПРИОБРЕТЕНИЕ

ПО устанавливается на ПК оператора ПАК «ТП-Центр», пользователи получают доступ к ПО "из коробки".

## 2.5 ПОСТАВКА

ПО устанавливается на ПК оператора ПАК «ТП-Центр», пользователи получают доступ к ПО "из коробки".

## 2.6 ПОДГОТОВКА ПЕРСОНАЛА

Персонал должен быть ознакомлен с Руководством пользователя ПО «АРМ «TISCADA».

## 2.7 НОВЫЕ ВЕРСИИ И ОБНОВЛЕНИЕ, ВКЛЮЧАЯ ИНФОРМАЦИЮ О СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ПО

Работа по совершенствованию и модернизации ПО включает в себя два основных направления:

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

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию ПО используются хорошо 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.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков и партнеров Правообладателя ПО;
- исключение устаревших функций.

## 2.8 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

Штатный порядок работы ПО определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой Правообладателем ПО. Поддерживаемый ПО набор функций определяется оборудованием, входящим в конкретный ПАК «ТП-Центр». В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, администратор ПО должен направить заявку в службу технической поддержки (СТП) организации, проводившей работы по внедрению ПО. СТП

организации, внедрившей ПО, проверяет, при необходимости уточняет полученную заявку и пытается выполнить ее, используя собственные ресурсы и знания.

В случае, если силами СТП организации, внедрившей ПО, выполнить заявку не удастся, указанная организация обращается за помощью к Правообладателю ПО. СТП Правообладателя, проверяет наличие ошибки и рекомендаций по ее устранению в базе знаний технической поддержки.

В случае если в базе знаний обнаружить описание ошибки не удастся, СТП Правообладателя пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде. После подтверждения найденной ошибки СТП Правообладателя передает разработчикам ПО задание на устранение обнаруженной ошибки.

После устранения неисправности разработчики ПО выпускают обновление к текущей версии ПО или включают исправление в следующую версию ПО. Информация о наличии обновления или новой версии ПО доводится до партнеров Правообладателя ПО.

### 3. ТИПОВОЙ РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

#### 3.1 УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Техническая поддержка оказывается Правообладателем ПО только в случае:

- наличия у запросившего техническую поддержку официально приобретенного оборудования из состава ПАК «ТП-Центр»
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора.

#### 3.2 КАНАЛЫ ОФОРМЛЕНИЯ ЗАПРОСОВ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

По условиям партнерского договора, все партнеры разработчика (Правообладателя) ПО «АРМ «TISCADA», поставляющие решения на базе данного ПО конечным пользователям, оказывают конечным пользователям услуги технической поддержки.

При прямой продаже ПО «АРМ «TISCADA» в составе ПАК «ТП-Центр» поддержка оказывается непосредственно разработчиком ПО.

В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки.

По условиям конкретного контракта партнер или разработчик могут предоставлять более высокие уровни технической поддержки.

### 3.3 ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАПРОСОВ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

Техническая поддержка осуществляется по телефону и электронной почте с 9 до 17 часов (GMT+6) в рабочие дни. Специалист технической поддержки осуществляет оперативную помощь по устранению неисправностей, определяет и устраняет ошибки и сбои, связанные с ПО; обрабатывает поступающие обращения.

Адрес эл. почты: support@temas.ru;

Фактический адрес: г. Омск, ул. Герцена, д. 48, корп. 9;

Телефон (381-2) 770-702.

### 3.4 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ ПО ОКАЗАНИЮ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Каждому запросу, поступающему в СТП Правообладателя ПО, присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации. Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.

Действия специалистов Правообладателя ПО по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

Заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Правообладателя ПО для своевременного решения запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы заказчика документируются специалистам Правообладателя ПО в системе регистрации задач.

### 3.5 ЗАКРЫТИЕ ЗАПРОСОВ НА ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ

После устранения неисправности разработчики ПО выпускают обновление к текущей версии ПО или включают исправление в следующую версию ПО. Информация о наличии обновления или новой версии ПО доводится до партнеров Правообладателя ПО.

### 3.6 ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.

Направление	Компетенции	Количество сотрудников
Разработка	C#	1
Специалист технической поддержки	Продвинутый пользователь ПК, знание инструкции по установке ПО, знание	2

	базовых скриптов bash, псевдоязыка команд ПАК «ТП-Центр»	
--	--	--

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «НТК Темас».

#### 4. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПРАВООБЛАДАТЕЛЯ ПРОГРАММНОГО ПРОДУКТА

##### 4.1 ЮРИДИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ООО «НТК Темас»

Юридический адрес: 644024, Омская область, город Омск, ул. Чехова, д. 3, кв. 20

Почтовый адрес: 644050, г. Омск-50, ул. 2-я Поселковая, 8, каб. 8

ОГРН: 1025500743201

ИНН / КПП: 5503014087 / 550301001

Электронная почта: [ntk@temas.ru](mailto:ntk@temas.ru)

##### 4.2 КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ СЛУЖБЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Телефон: (381-2) 770-702

Электронная почта: [support@temas.ru](mailto:support@temas.ru)

Сайт: [www.temas.ru](http://www.temas.ru)

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: г. Омск, ул. Герцена, д. 48, корп. 9

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Омск, ул. Герцена, д. 48, корп. 9

Фактический адрес размещения службы поддержки: г. Омск, ул. Герцена, д. 48, корп. 9

Режим работы технической поддержки: в рабочие дни с 9 до 17 часов (GMT+6).