



Общество с ограниченной ответственностью  
«Транспортные информационные системы»  
ООО «ТИС»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения

"Телематическая платформа «TIS-Online»"

# Содержание

1. Термины и сокращения.....	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы .....	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы .....	3
4. Совершенствование Программы.....	4
5. Техническая поддержка программы .....	4
6. Информация о персонале .....	4

# 1. Термины и сокращения

**Программа** программное обеспечение "Телематическая платформа «TIS-Online»"

**Разработчик** Правообладатель программного обеспечения

**ЭВМ** Электронно-вычислительная машина

**API** Программный интерфейс приложения для взаимодействия разных программ

## 2. Поддержание жизненного цикла Программы

Программа предусматривает эксплуатацию в режиме облачного сервиса и также может быть установлена в локальную вычислительную сеть.

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя проведение модернизаций Программы в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте) Программы.

В рамках технической поддержки Программы 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;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

## 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

1. Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности

Программы;

- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Запрос направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика по электронной почте на электронный адрес [support@tis-online.com](mailto:support@tis-online.com)

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. При приеме запроса Заказчика в работу, запросу присваивается уникальный номер.

Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика. Заказчик в этом случае обязуется предоставить информацию, включая журнал событий из компонентов, и прочие необходимые атрибуты систем.

## 4. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу [support@tis-online.com](mailto:support@tis-online.com).

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

## 5. Техническая поддержка программы

Для оказания технической поддержки Программы выделен единый номер 8 (800) 444-42-80.

Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу [support@tis-online.com](mailto:support@tis-online.com).

## 6. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне системного администратора и опытом работы с API.

Специалисты, выполняющие развертывание программы, должны обладать навыками работы с Astra Linux SE (релиз «Смоленск») или Astra Linux CE (релиз «Орел»), Postgres Pro Certified 11.7, или PostgreSQL 11 или Oracle Database 12.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенные по адресу: <https://tis-online.com/systems/telematics/>.

## **6.1 Информация о фактическом наличии персонала, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла ПО**

Техническую поддержку Программы осуществляют 4 сотрудника компании разработчика квалификации инженер-программист. Время оказания технической поддержки с 9:00 до 18:00 по будням.