

ООО «ТЕХНОГРАД ПЛЮС»

**ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ
(ТЕХНОГРАД ССДУ)**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**

2023 г.

	ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ (ТЕХНОГРАД ССДУ). Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 2 из 9

Оглавление

1	Введение	3
1.1	Назначение документа	3
1.2	Назначение ПО.....	3
2	Общее основных возможностей ПО	3
2.1	Основные автоматизируемые бизнес-функции	3
2.2	Основные возможности и автоматизируемые процессы.....	3
2.3	Пользователи ПО	5
2.4	Способ поставки ПО.....	5
3	Правовые аспекты использования ПО	5
4	Внедрение ПО	5
5	Совершенствование ПО	5
6	Организации технической поддержки пользователей ПО.....	6
7	Устранение неисправностей ПО.....	6
8	Персонал для поддержания жизненного цикла ПО.....	7
9	Контактная информация производителя программного продукта	8
9.1	Юридическая информация	8
9.2	Контактная информация службы технической поддержки.....	8

	ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ (ТЕХНОГРАД ССДУ). Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 3 из 9

1 Введение

1.1 Назначение документа

Настоящий документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки программного обеспечения (ПО) «ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ (ТЕХНОГРАД ССДУ)» (далее – «ПО», «ТЕХНОГРАД ССДУ») разработки Общества с ограниченной ответственностью «Техноград плюс» (ООО «Техноград плюс»).

1.2 Назначение ПО

ТЕХНОГРАД ССДУ представляет собой систему сбора и обработки данных, используемую для автоматизации процессов взаимодействия с разнородным оборудованием. ПО предназначено для централизации и унификации работы операторов службы технической поддержки, связанной с диагностикой неисправностей абонентских линий, управлением услугами абонентов и прочими задачами технической эксплуатации.

2 Общее основных возможностей ПО

2.1 Основные автоматизируемые бизнес-функции

Основные бизнес-функции оператора связи, автоматизируемые с использованием ПО:

- сбор и обработка данных для оптимизации решения задач диагностики абонентских линий;
- активация и деактивация услуг;
- конфигурация технических сервисов на оборудовании доступа;
- анализ данных для определения технической возможности предоставления услуг.

Предусмотрена возможность интеграции ПО с внешними системами широкого спектра назначения, что позволяет формировать с использованием ПО программные комплексы в соответствии с потребностями в автоматизации процессов оказания услуг операторами связи.

2.2 Основные возможности и автоматизируемые процессы

Функциональные возможности ПО основаны на взаимодействии с оборудованием доступа и различными сервисными платформами. С использованием ПО выполняется сопровождение следующих основных процессов оператора связи:

- автоматизированный мониторинг (диагностика): сбор данных в разрезе заданной структуры показателей;
- анализ данных по настраиваемым сценариям, выявление проблем;
- устранение проблем, возникших в ходе оказания телекоммуникационных услуг абонентам оператора связи;

	ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ (ТЕХНОГРАД ССДУ). Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 4 из 9

- управление оборудованием связи;
- инвентаризация оборудования связи.

Структура ТЕХНОГРАД ССДУ представлена в разрезе следующих модулей и подсистем:

- Модуль ШПД – выполнение задач технической поддержки на сетях ШПД;
- Модуль ТфОП – выполнение задач технической поддержки на оборудовании ТфОП;
- Подсистема сбора данных – сбор информации с оборудования доступа;
- Подсистема сценариев – разработка и выполнение сценариев взаимодействия с оборудованием. Создание и управление сценариями выполняется в Административном интерфейсе модуля ШПД.

На рисунке 1 приведено общее представление Системы, а также основные направления ее взаимодействия с пользователями, оборудованием и внешними системами.

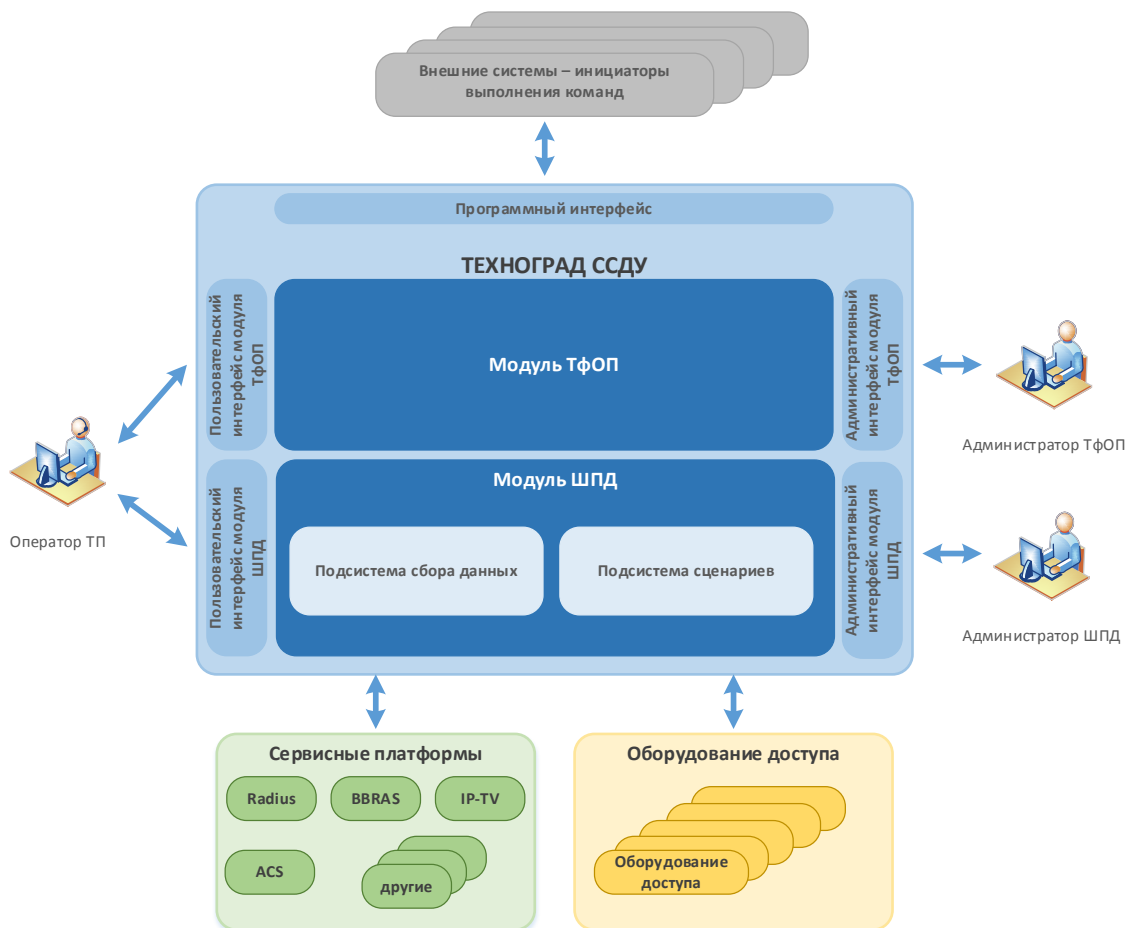


Рисунок 1 – Общая структура ПО и взаимодействующих субъектов и объектов

	ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ (ТЕХНОГРАД ССДУ). Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 5 из 9

2.3 Пользователи ПО

Пользователи ПО составляют две основные группы:

- Администраторы - администрирование, управление, доступ ко всему функционалу ПО.
- Операторы - запуск и выполнение команд на оборудовании.

В ПО имеется возможность настройки основных ролей пользователей класса «Администраторы».

Для успешного использования ПО рекомендуется для работы с его функционалом привлекать подготовленных пользователей – специалистов со средне-специальным и/или высшим техническим образованием в области связи, или иных специалистов, прошедших профессиональную переподготовку с целью приобретения специальных знаний и навыков в области работы с оборудованием связи.

2.4 Способ поставки ПО

ПО «ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ (ТЕХНОГРАД ССДУ)» поставляется в виде инсталляционного пакета для установки в технической инфраструктуре приобретателя. Предоставляется инструкция по установке ПО.

3 Правовые аспекты использования ПО

Правообладателем ПО является Общество с ограниченной ответственностью «Техноград плюс».

Правообладатель (лицензиар) предоставляет право использования ПО приобретателю такого права (лицензиату) на основе простой неисключительной лицензии за вознаграждение.

4 Внедрение ПО

Работы по внедрению ПО выполняются правообладателем на основании возмездного договора, заключаемого правообладателем с субъектом, являющимся законным приобретателем права использования ПО в соответствии с требованиями п. 3 настоящего документа.

В соответствии с договором внедрения ПО возможно выполнение адаптации, модификации ПО с целью формирования его версии, соответствующей условиям деятельности приобретателя лицензии, в том числе разработка и внедрение решения по интеграции ПО с компонентами программного комплекса правообладателя.

5 Совершенствование ПО

Если в ходе эксплуатации внедренного ПО у приобретателя возникает потребность в автоматизации сопровождения новых рабочих процессов, расширения функционала версии ранее внедренного ПО, то при наличии технической возможности реализации новых решений с

	ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ (ТЕХНОГРАД ССДУ). Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 6 из 9

использованием ПО приобретатель и правообладатель могут заключить договор на выполнение работ по дальнейшей модификации ПО.

Право использования версии ПО, сформированной в ходе выполнения его модификации по заключенному с приобретателем договору на выполнение работ по развитию функциональности ПО, передается правообладателем приобретателю на условиях приобретения Лицензии.

При выпуске новой версии (релиза) ПО в ходе выполнения правообладателем работ по расширению его функционала, повышению эффективности сопровождения процессов, возможностей интеграции с внешними программами и комплексами порядок предоставления новой версии приобретателю ПО определяется отдельным соглашением.

6 Организации технической поддержки пользователей ПО

Условия гарантийной технической поддержки пользователей законного приобретателя ПО производится правообладателем в соответствии с условиями договора внедрения ПО (п. 4 настоящего документа).

Постгарантийная поддержка ПО выполняются правообладателем на основании возмездного договора, заключаемого правообладателем с субъектом, являющимся законным приобретателем права использования ПО в соответствии с требованиями п. 2.4 настоящего документа.

Постгарантийная поддержка ПО производится с использованием собственной системы Service Desk правообладателя, порядок организации доступа в которую пользователей приобретателя ПО и создание ими обращений по инцидентам определяется договором. Учетные записи представителей приобретателя ПО создаются правообладателем ПО, их количество не регламентируется. Порядок сопровождения обращения, сроки разрешения проблем определяются договором.

7 Устранение неисправностей ПО

Основанием для выполнения работ по устранению неисправностей ПО в связи с возникшим инцидентом является обращение в Service Desk. Обращением считается заявка в системе регистрации заявок от уполномоченных представителей приобретателя, заполненная по шаблону на сайте системы регистрации заявок.

Каждое обращение автоматически регистрируется в системе регистрации заявок, при этом ему присваивается уникальный регистрационный номер и присваивается приоритет. Состав значений приоритета и критерии его определения и согласования определяются договором на оказание услуг технической поддержки пользователей ПО. В ходе работы с обращением неисправность подлежит устранению в соответствии с требованиями регламента, определенного договором на оказание услуг технической поддержки, в том числе посредством обновления компонентов ПО и/или единичной работы специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя. По итогам устранения неисправности и принятия результата работ заявителем производится закрытие обращения в системе регистрации заявок.

	ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ (ТЕХНОГРАД ССДУ). Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	
	Редакция: 1.0	2023 год

8 Персонал для поддержания жизненного цикла ПО

Сведения о численности персонала (штатных сотрудников правообладателя), используемого для разработки, модернизации, технической поддержки и прочего сопровождения ПО, приведены в Таблице 1.

Таблица 1 – Сведения о численности персонала, осуществляющего поддержание жизненного цикла ПО

№ п/п	Этап жизненного цикла ПО/Вид процесса	Количество персонала, осуществляющего сопровождение ПО, чел.	Компетенции персонала
1	Разработка и модернизация ПО, включая внедрение ПО у приобретателя и гарантийное обслуживание ПО	3	<ul style="list-style-type: none"> Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; Навыки программирования на языках Perl, PHP, Javascript в среде Linux не ниже среднего уровня; Навыки работы по Agile/Scrum методологии; Навык работы с системами контроля версий; Навыки работы с реляционными БД; Навыки работы со структурой IP-сетей; Навыки конфигурирования оборудования IP-сетей. Опытный пользователь и администратор ПК с установленными операционными системами Windows, Windows Server, AstraLinux, RedOS.
2	Техническая поддержка, в том числе пользователей ПО в ходе эксплуатации ПО, включая постгарантийное обслуживание	3	<ul style="list-style-type: none"> Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; Навыки работы на второй и/или третьей линии технической

	ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ (ТЕХНОГРАД ССДУ). Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 8 из 9

			<p>поддержки абонентов операторов связи;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; • Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация); • Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, AstraLinux, RedOS.
--	--	--	---

Указанные в Таблице 1 специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя ООО «Техноград плюс».

9 Контактная информация производителя программного продукта

9.1 Юридическая информация

Наименование компании: Общество с ограниченной ответственностью «Техноград плюс» (ООО «Техноград плюс»)

Адрес места нахождения: 630102, г. Новосибирск, ул. Восход, д. 1, корп. А, оф. 402-Б

ОГРН: 1025401935613

ИНН: 5405204548

9.2 Контактная информация службы технической поддержки

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

Сайт: https://www.tgrad.ru/ru_solution/ssdu/

Телефон: + 7 (383) 346-30-46

Email: trgad@tgrad.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: Россия, 630087, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 165, оф. 509.

Фактический адрес размещения разработчиков: Россия, 630087, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 165, оф. 509.

	ТЕХНОГРАД. СИСТЕМА СБОРА ДАННЫХ И УПРАВЛЕНИЯ (ТЕХНОГРАД ССДУ). Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 9 из 9

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 630087, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 165, оф. 509.

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 630087, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 165, оф. 509.