


ООО «ТЕХНОГРАД ПЛЮС»

**ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ.
ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ)**


**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**

2024 г.

	ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 2 из 13

ОГЛАВЛЕНИЕ

1	Введение	3
1.1	Назначение документа	3
1.2	Назначение ПО	3
2	Общее основных возможностей ПО	4
2.1	Основные автоматизируемые бизнес-функции.....	4
2.2	Основные возможности и автоматизируемые процессы.....	4
2.3	Пользователи ПО.....	4
2.4	Способ поставки ПО	5
3	Правовые аспекты использования ПО	6
4	Внедрение ПО	7
5	Совершенствование ПО	8
6	Организации технической поддержки пользователей ПО.....	9
7	Устранение неисправностей ПО.....	10
8	Персонал для поддержания жизненного цикла ПО.....	11
9	Контактная информация производителя программного продукта	13
9.1	Юридическая информация	13
9.2	Контактная информация службы технической поддержки	13

	ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 3 из 13


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. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ)» (далее — «ПО», «ТЕХНОГРАД КТП ИЗ») разработки Общества с ограниченной ответственностью «Техноград плюс» (ООО «Техноград плюс»).

1.2 Назначение ПО

ПО «ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ)» предназначено для управления процессом выполнения заказа с момента его оформления и до момента доставки заказа клиенту.

	ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 4 из 13

2 Общее основных возможностей ПО

2.1 Основные автоматизируемые бизнес-функции

Основные бизнес-функции, автоматизируемые с использованием ПО:

- Обработка заказов на предоставление услуг в любой предметной области.
- Централизованное управление заказами.
- Выделение ресурсов, необходимых для исполнения заказа, во внешних системах.
- Управление механизмами маршрутизации заданий между системами, участие которых необходимо для выполнения заказа.
- Мониторинг исполнения заказов с использованием настроенных SLA.
- Определение приоритетов исполнения заказов.

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.

2.2 Основные возможности и автоматизируемые процессы

В ПО реализовано моделирование и автоматизация бизнес-процесса с помощью построения схемы выполнения бизнес-процесса с использованием концепции BPM любого уровня сложности с учетом выбранной предметной области, стратегии и особенностей отрасли предоставления услуг, распределения ресурсов и планирования сценария выполнения заказа.

ПО обеспечивает исполнение и обработку заказов благодаря централизованному управлению механизмами маршрутизации заказов между системами, участие которых необходимо для исполнения заказа. ПО осуществляет контроль над исполнением заказа и консолидирует результаты выполнения задач каждой системой.


Взаимодействие и интеграция с внешними системами обеспечивается с помощью рабочих процессов, используемых для вызовов методов API внешних систем различного производственного назначения, необходимыми для выполнения и обработки технического заказа, зарегистрированного в ПО.

ПО обеспечивает среду для разработки, тестирования и отладки рабочих процессов.

2.3 Пользователи ПО

Пользователи ПО составляют две основные группы:

- Пользователь с ролью «Разработчик рабочих процессов» обладает следующими возможностями:
 - просмотр данные, предоставленных в пользовательском интерфейсе;
 - отслеживание состояния выполнения заказов;

	ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 5 из 13

- управление рабочими процессами (создание, настройка, трассировка, экспорт, импорт, тестирование);
 - создание категорий рабочих процессов;
 - определение пользовательских типов данных.
- Пользователь с ролью «Администратор» обладает правами роли «Разработчик рабочих процессов» и дополнительно может выполнять следующие операции:
- определение прав доступа для различных категорий пользователей;
 - настройка справочников.

Формирование структуры управления правами доступа пользователей в составе интерфейса ПО «ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ)» находится в зоне ответственности Администратора «ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ)», описание его порядка приведено в Руководстве для Администратора.


В составе ПО имеется два варианта настройки прав доступа:

- «По Роли» — приоритетным является выбор Роли, затем в разрезе Роли производится выбор Привилегий, доступных для Роли.
- «По Привилегии» — приоритетным является выбор Привилегии, затем производится назначение Ролей, в составе которых предполагается использование Привилегии.

Для успешного использования ПО рекомендуется для работы с его функционалом привлекать подготовленных пользователей — специалистов со средне-специальным и (или) высшим техническим образованием в области информационных технологий и коммуникаций.

2.4 Способ поставки ПО


ПО «ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ)» поставляется в виде инсталляционного пакета для установки в технической инфраструктуре приобретателя. Предоставляются инструкция по установке ПО.

	ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 6 из 13

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.

	ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 7 из 13

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.


	ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 8 из 13

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 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.


 ТЕХНОГРАД	ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 9 из 13

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.

	ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 10 из 13

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. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 11 из 13

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	2	<ul style="list-style-type: none"> • Образование высшее техническое, профиль — связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии. • Навыки программирования на языках CSS/SCSS, HTML+Razor, JavaScript, C#, 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	1	<ul style="list-style-type: none"> • Образование высшее техническое, профиль — связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; • Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки абонентов операторов связи;

№ п/п	Этап жизненного цикла ПО/Вид процесса	Количество персонала, осуществляющего сопровождение ПО, чел.	Компетенции персонала
			<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».

 ТЕХНОГРАД	ТЕХНОГРАД. КООРДИНАТОР ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПРОЦЕССОВ. ИСПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗА (ТЕХНОГРАД КТП ИЗ). Описание жизненного цикла	
Редакция: 1.0	2024 год	Стр. 13 из 13

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://tgrad.ru>

Телефон: + 7 (383) 346-30-46

Email: trgad@tgrad.ru

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

- Россия, 630110, область Новосибирская, город Новосибирск, улица Менделеева, д. 1
- 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.

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

Фактический адрес размещения серверов:

- Россия, 630110, область Новосибирская, город Новосибирск, улица Менделеева, д. 1
- Россия, 630087, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 165, оф. 509.