

ООО «ТЕХНОГРАД ПЛЮС»

**ТЕХНОГРАД. ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА
СЕРВИСОВ И ДАННЫХ (ТЕХНОГРАД ИПСД)**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**

2023 г.

	ТЕХНОГРАД. ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА СЕРВИСОВ И ДАННЫХ (ТЕХНОГРАД ИПСД). Руководство пользователя	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 2 из 8

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	4
2.4	Способ поставки ПО.....	4
3	Правовые аспекты использования ПО	5
4	Внедрение ПО	5
5	Совершенствование ПО	5
6	Организации технической поддержки пользователей ПО.....	5
7	Устранение неисправностей ПО.....	6
8	Персонал для поддержания жизненного цикла ПО.....	6
9	Контактная информация производителя программного продукта	7
9.1	Юридическая информация	7
9.2	Контактная информация службы технической поддержки.....	8

	ТЕХНОГРАД. ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА СЕРВИСОВ И ДАННЫХ (ТЕХНОГРАД ИПСД). Руководство пользователя	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 3 из 8

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. ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА СЕРВИСОВ И ДАННЫХ (ТЕХНОГРАД ИПСД)» (далее – «ПО», «ТЕХНОГРАД ИПСД») разработки Общества с ограниченной ответственностью «Техноград плюс» (ООО «Техноград плюс»).

1.2 Назначение ПО

ТЕХНОГРАД ИПСД предназначено для организации централизованного и унифицированного обмена данными между различными источниками данных с целью инкапсуляции логики взаимодействия.

2 Общее основных возможностей ПО

2.1 Основные автоматизируемые бизнес-функции

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

- Разработка, публикация и сопровождение Сервисов.
- Единый механизм аутентификации и авторизации при работе с различными источниками данных.
- Централизованный мониторинг операций с данными, сбор статистики, реализация политик безопасности и кэширования.

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

Процесс сопровождения ПО ТЕХНОГРАД ИПСД для организации с его использованием процесса управления Сервисами в пользовательском интерфейсе ТЕХНОГРАД ИПСД включает в себя следующие основные, выполняемые последовательно этапы:

- Создание Источников данных.
- Создание группирующих элементов (Решение, Проект).
- Создание Сервисов и Методов.
- Связывание Источников данных с Сервисами.

	ТЕХНОГРАД. ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА СЕРВИСОВ И ДАННЫХ (ТЕХНОГРАД ИПСД). Руководство пользователя	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 4 из 8

В ПО ТЕХНОГРАД ИПСД доступна публикация Сервисов в виде SOAP (WSDL) и Web API (XML, Json).

Для реализации Сервисов используются Источники данных следующего вида:

- Реляционная БД.
- Внешнее API, представленное в виде SOAP или OpenAPI сервисов.
- Программный код на языке С# (платформа .NET).
- Ранее опубликованные Сервисы.

Далее в настоящем разделе документа приведено описание правил работы с пользовательским интерфейсом ПО.

2.3 Пользователи ПО

Пользователи ПО составляют две основные группы:

- Администраторы - администрирование, управление, доступ ко всему функционалу ПО.
- Пользователи внешнего ПО – настройка и сопровождение процессов.

Формирование структуры управления правами доступа пользователей внешнего ПО в составе интерфейса ТЕХНОГРАД ИПСД находится в зоне ответственности Администратора ТЕХНОГРАД ИПСД, 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 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. ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА СЕРВИСОВ И ДАННЫХ (ТЕХНОГРАД ИПСД)» поставляется в виде инсталляционного пакета для установки в технической инфраструктуре приобретателя. Предоставляются инструкция по установке ПО.

	ТЕХНОГРАД. ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА СЕРВИСОВ И ДАННЫХ (ТЕХНОГРАД ИПСД). Руководство пользователя	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 5 из 8

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 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.

	ТЕХНОГРАД. ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА СЕРВИСОВ И ДАННЫХ (ТЕХНОГРАД ИПСД). Руководство пользователя	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 6 из 8

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.

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;

			<ul style="list-style-type: none"> • 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; • 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»)

	ТЕХНОГРАД. ИНТЕГРАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА СЕРВИСОВ И ДАННЫХ (ТЕХНОГРАД ИПСД). Руководство пользователя	
Редакция: 1.0	2023 год	Стр. 8 из 8

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/ru_solution/ipsd/index.html

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.