

Программа для ЭВМ
«Система определения вклада источников
загрязнения **CityAir.Impact**»
Жизненный цикл

ООО «Ситиэйр», 2025

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного

цикла системы определения вклада источников загрязнения CityAir.Impact

Оглавление

<u>Требования к составу и содержанию работ по подготовке системы определения вклада источников загрязнения CityAir.Impact ко вводу в эксплуатацию.....</u>	<u>2</u>
<u>Жизненный цикл ПО.....</u>	<u>2</u>
<u>Создание пользователей.....</u>	<u>2</u>
<u>Настройка интерфейса личного кабинета.....</u>	<u>2</u>
<u>Настройка получения данных со станций мониторинга.....</u>	<u>2</u>
<u>Настройка прав доступа для регламентированных групп пользователей.....</u>	<u>2</u>
<u>Установка клиентских приложений.....</u>	<u>2</u>
<u>Техническая поддержка пользователей.....</u>	<u>2</u>
<u>Проведение модернизации системы.....</u>	<u>3</u>
<u>Информация о персонале.....</u>	<u>3</u>
<u>Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах.....</u>	<u>3</u>
<u>Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....</u>	<u>3</u>
<u>Типовой регламент технической поддержки.....</u>	<u>4</u>
<u>Условия предоставления услуг технической поддержки.....</u>	<u>4</u>
<u>Каналы доставки запросов в техническую поддержку.....</u>	<u>4</u>
<u>Выполнение запросов на техническую поддержку.....</u>	<u>4</u>
<u>Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки.....</u>	<u>4</u>
<u>Контактная информация Исполнителя.....</u>	<u>4</u>
<u>Контактная информация производителя программного продукта.....</u>	<u>4</u>
<u>Контактная информация Службы технической поддержки.....</u>	<u>4</u>

Требования к составу и содержанию работ по подготовке системы определения вклада источников загрязнения CityAir.Impact ко вводу в эксплуатацию ПО рассчитано на эксплуатацию в режиме облачного сервиса. Серверная подсистема, подсистема графического интерфейса находятся в зоне ответственности Исполнителя. Обеспечение бесперебойного питания и организация доступа станций мониторинга качества воздуха CityAir к сети Интернет находятся в ответственности Заказчика.

Жизненный цикл ПО

Поддержание жизненного цикла системы определения вклада источников загрязнения CityAir.Impact (далее - Система) осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1 Создание пользователей;
- 2 Настройка интерфейса личного кабинета;
- 3 Настройка получения данных со станций мониторинга;
- 4 Настройка прав доступа для регламентированных групп пользователей;
- 5 Техническая поддержка пользователей;
- 6 Проведение модернизации Системы.

Создание пользователей

Создание пользователей в системе осуществляется силами сервисного отдела Исполнителя на первом этапе (при создании личного кабинета) и пользователями Заказчика при дальнейшем использовании Системы.

Настройка интерфейса личного кабинета

Настройка осуществляется пользователями Заказчика и включает в себя настройку личного кабинета, рабочей области на карте, уровней масштаба, языка интерфейса, единиц измерения.

Настройка получения данных со станций мониторинга

Настройка производится силами сервисного отдела Исполнителя и включает в себя создание виртуальных сущностей «посты мониторинга» на карте, к которым привязываются станции мониторинга CityAir.

Настройка прав доступа для регламентированных групп пользователей

Настройка прав осуществляется специалистами сервисного отдела Исполнителя на первом этапе (при создании личного кабинета) и пользователями Заказчика при дальнейшем использовании Системы.

Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования администраторов Системы по вопросам настройки, администрирования личного кабинета и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
 - помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по настройке и работе программного обеспечения.

Проведение модернизации системы

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на

использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
- модернизация программного обеспечения Системы по заявкам Заказчика и по итогам анализа рынка;
- предоставление Заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление Заказчику информации об истории релизов и обновлений с описанием их функционала.

Выпуск нового релиза программного продукта происходит в следующих случаях:

- в продукт вносятся существенные изменения функциональных возможностей или кардинально меняются архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии.
- в продукт вносятся несущественные изменения по отношению к предыдущей версии.

В случае необходимости обновления мобильного приложения Заказчик получает уведомление на мобильное устройство.

Информация о персонале

Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- опыт администрирования веб-серверов семейства Unix;
- опыт работы с табличными редакторами.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, должны соответствовать следующим требованиям:

- иметь базовые знания в области HTML, CSS;
- знать основы HTTP протокола, понимать принципы работы REST или любого другого RPC;
- знать основы работы с базами данных;
- иметь опыт работы от 3 лет на C#;
- иметь опыт работы от 2 лет на JavaScript/TypeScript;
- иметь опыт работы от 3 лет на Python;
- знать любые библиотеки из списка (Angular 2+, React, Vue);
- знать Django.

Типовой регламент технической поддержки

Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре поддержки в течение указанного календарного периода поддержки. Исполнитель предоставляет поддержку в объеме, предусмотренном приобретенной Заказчиком программой поддержки или пакетом программ

поддержки.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку осуществляются по адресу электронной почты.

Автоматические системные отчеты об инцидентах при работе в Системе со стороны Заказчика (при его согласии) отправляются по электронным каналам Исполнителю.

Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила: одному запросу соответствует одна проблема, это необходимо для четкого определения проблемы. В случае, если при выполнении запроса возникают новые вопросы или проблемы, по ним открываются новые запросы.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения запроса.

Контактная информация Исполнителя

Контактная информация производителя программного продукта

Адреса и контакты офисов указаны на сайте cityair.ru.

Контактная информация Службы технической поддержки

Адрес электронной почты: service@cityair.ru.

Контактный телефон: +7 495 540 55 16. Время работы службы технической поддержки: 9.00–18.00, рабочие дни.