



ИНН 9726018100  
КПП 772601001  
ОГРН 1227700457280

Юр. адрес: 115230, г. Москва, Электролитный проезд, д. 3а стр. 3

**ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)**

**ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И  
УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»**

**(для целей экспертной оценки)**

**Москва 2022**



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>Общие сведения</b> .....	4
<b>Аннотация</b> .....	4
<b>1. Процессы жизненного цикла программного обеспечения</b> .....	5
<b>1.1. Общие сведения</b> .....	5
<b>1.2. Процессы внедрения программных средств</b> .....	6
<b>1.2.1. Основной процесс внедрения</b> .....	6
<b>1.2.2. Процесс анализа требований к программным средствам</b> .....	6
<b>1.2.3. Процессы проектирования программных средств</b> .....	7
<b>1.2.4. Процесс конструирования программных средств</b> .....	7
<b>1.2.5. Процесс комплексирования программных средств</b> .....	7
<b>1.2.6. Процесс квалификационного тестирования программных средств</b> .....	8
<b>1.3. Процессы поддержки программных средств</b> .....	8
<b>1.3.1. Процесс управления документацией программных средств</b> .....	8
<b>1.3.2. Процесс управления конфигурацией программных средств</b> .....	9
<b>1.3.3. Процесс обеспечения гарантии качества программных средств</b> .....	9
<b>1.3.4. Процесс верификации программных средств</b> .....	9
<b>1.3.5. Процесс валидации программных средств</b> .....	9
<b>1.3.6. Процесс ревизии программных средств</b> .....	10
<b>1.3.7. Процесс аудита программных средств</b> .....	10
<b>1.3.8. Процесс решения проблем в программных средствах</b> .....	10
<b>2. Техническая поддержка программного обеспечения</b> .....	11
<b>2.1. Общие сведения</b> .....	11
<b>2.2. Список терминов и определений</b> .....	11



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

<b>2.3. Контактная информация.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3.1. Изменение контактной информации .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4. Работа с Заявками .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.1. Регистрация Заявки.....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.2. Содержание Заявки .....</b>	<b>13</b>
<b>2.4.3. Статусы Заявки.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4.4. Дистанционная работа над Заявкой.....</b>	<b>14</b>
<b>2.4.5. Удаленный доступ к ресурсам Заказчика.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.6. Работа над Заявкой с выездом на место эксплуатации ПО.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.7. Изменение приоритета Заявки.....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.8. Контроль над ходом исполнения Заявки .....</b>	<b>15</b>
<b>2.4.9. Закрытие Заявки.....</b>	<b>16</b>
<b>2.4.10. Исключения .....</b>	<b>16</b>
<b>2.5. Разграничение зон ответственности .....</b>	<b>17</b>
<b>2.6. Описание сервисных услуг .....</b>	<b>18</b>
<b>3. Устранение неисправностей программного обеспечения.....</b>	<b>18</b>
<b>4. Совершенствование программного обеспечения .....</b>	<b>19</b>
<b>5. Требования к персоналу .....</b>	<b>19</b>



ИНН 9726018100  
КПП 772601001  
ОГРН 1227700457280

Юр. адрес: 115230, г. Москва, Электролитный проезд, д. За стр. 3

**ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)**

## **ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ**

Настоящее описание основных процессов жизненного цикла подготовлено для целей экспертной оценки программного обеспечения для сбора, структурирования и управления данными «ГариаС СПМ» при включении в единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных.

**Разработчик программного обеспечения и заявитель – ООО «Архитектор технологий»  
(ИНН 9726018100, КПП 772601001, ОГРН 1227700457280).**

### **Наименование программного обеспечения:**

1. Программное обеспечение для сбора, структурирования и управления данными «ГариаС СПМ».

Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2022665532 от  
17.08.2022.

## **АННОТАЦИЯ**

### **Данный документ содержит:**

- описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- совершенствование программного обеспечения;
- информацию о персонале, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

## 1. ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

### 1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1. **Жизненный цикл программного обеспечения для сбора, структурирования и управления данными «Гариас СПМ», обеспечивается в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010.**

Жизненный цикл программного обеспечения (далее - ПО) — период времени, который начинается с момента принятия решения о необходимости создания программного продукта и заканчивается в момент его полного изъятия из эксплуатации.

Модель жизненного цикла ПО — структура, содержащая процессы действия и задачи, которые осуществляются в ходе разработки, использования и сопровождения программного продукта.

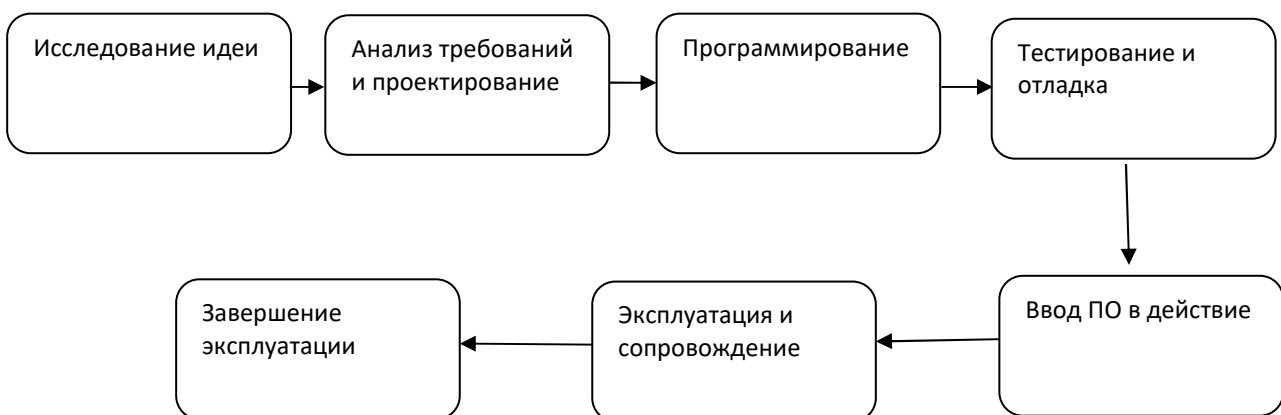


Рис 1. Этапы жизненного цикла ПО

- **Исследование идеи.** Формулировка конкретных действий, выполняемых для достижения цели.
- **Анализ требований и проектирование.** Этап можно разделить на две категории - системный анализ и анализ требований. Документируется поведение системы, производительность, интерфейс и т.д.
- **Проектирование системного и программного обеспечения.** Документируются основные свойства программы, такие как структура данных, архитектура программного обеспечения, функции интерфейса, алгоритмические и процедурные детали.
- **Программирование.** ПО программируется в виде модулей и комплектов программ, которые тестируются отдельно.
- **Тестирование.** Объединяются программы и модули, тестируется ПО на соответствие требованиям функциональности.



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

- **Эксплуатация и сопровождение.** ПО дорабатывают, если пользователи находят ошибки, либо окружение и рабочая среда изменяются или клиент нуждается в новой функциональности.
- **Завершение эксплуатации.** Вывод ПО из эксплуатации.

## 1.2. ПРОЦЕССЫ ВНЕДРЕНИЯ ПО

### 1.2.1. ОСНОВНОЙ ПРОЦЕСС ВНЕДРЕНИЯ

**В результате осуществления основного процесса внедрения (в ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 используется термин «реализации») программных средств:**

- определяется стратегия внедрения;
- определяются ограничения по технологии реализации проекта;
- изготавливается программная составная часть;
- программная составная часть упаковывается и хранится в соответствии с соглашением о ее поставке.

### 1.2.2. ПРОЦЕСС АНАЛИЗА ТРЕБОВАНИЙ К ПО

**В результате осуществления процесса анализа требований к ПО:**

- определяются требования к программным элементам системы и их интерфейсам;
- требования к ПО анализируются на корректность и тестируемость;
- осознается воздействие требований к ПО на среду функционирования;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между требованиями к ПО и требованиями к системе;
- определяются приоритеты реализации требований к ПО;
- требования к ПО принимаются и обновляются по мере необходимости;
- оцениваются изменения в требованиях к ПО по стоимости, графикам работ и техническим воздействиям;
- требования к ПО воплощаются в виде базовых линий и доводятся до сведения заинтересованных сторон.



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

### 1.2.3. ПРОЦЕССЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПО

#### **В результате реализации процесса проектирования архитектуры ПО:**

- разрабатывается проект архитектуры ПО и устанавливается базовая линия, описывающая программные составные части, которые будут реализовывать требования к ПО;
- определяются внутренние и внешние интерфейсы каждой программной составной части;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между требованиями к ПО и программным проектом.
- разрабатывается детальный проект каждого программного компонента, описывающий создаваемые программные модули;
- определяются внешние интерфейсы каждого программного модуля и устанавливается совместимость и прослеживаемость между детальным проектированием, требованиями и проектированием архитектуры.

### 1.2.4. ПРОЦЕСС КОНСТРУИРОВАНИЯ ПО

#### **В результате осуществления процесса конструирования ПО:**

- определяются критерии верификации для всех программных блоков относительно требований;
- изготавливаются программные блоки, определенные проектом;
- устанавливается совместимость и прослеживаемость между программными блоками, требованиями и проектом;
- завершается верификация программных блоков относительно требований и проекта.

### 1.2.5. ПРОЦЕСС КОМПЛЕКСИРОВАНИЯ ПО

#### **В результате осуществления процесса комплексирования ПО:**

- разрабатывается стратегия комплексирования для программных блоков, согласованная с программным проектом и расположенными по приоритетам требованиями к ПО;
- разрабатываются критерии верификации для программных составных частей, которые гарантируют соответствие с требованиями к ПО, связанными с этими составными частями;
- программные составные части верифицируются с использованием определенных критериев;
- программные составные части, определенные стратегией комплексирования, изготавливаются;
- регистрируются результаты комплексного тестирования;
- устанавливаются согласованность и прослеживаемость между программным проектом и программными составными частями;



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторной верификации программных составных частей при возникновении изменений в программных блоках (в том числе в соответствующих требованиях, проекте и кодах).

## 1.2.6. ПРОЦЕСС КВАЛИФИКАЦИОННОГО ТЕСТИРОВАНИЯ ПО

**В результате осуществления процесса квалификационного тестирования ПО:**

- определяются критерии ПО с целью демонстрации соответствия с требованиями к ПО;
- ПО верифицируется с использованием определенных критериев;
- записываются результаты тестирования;
- разрабатывается и применяется стратегия регрессии для повторного тестирования ПО при проведении изменений в программных составных частях.

## 1.3. ПРОЦЕССЫ ПОДДЕРЖКИ ПО

### 1.3.1. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ ПО

**В результате осуществления процесса управления документацией ПО:**

- разрабатывается стратегия идентификации документации, которая реализуется в течение жизненного цикла программного продукта или услуги;
- определяются стандарты, которые применяются при разработке программной документации;
- определяется документация, которая производится процессом или проектом;
- указываются, рассматриваются и утверждаются содержание и цели всей документации;
- документация разрабатывается и делается доступной в соответствии с определенными стандартами;
- документация сопровождается в соответствии с определенными критериями.





ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

### **1.3.2. ПРОЦЕСС УПРАВЛЕНИЯ КОНФИГУРАЦИЕЙ ПО**

#### **В результате осуществления процесса управления конфигурацией ПО:**

- разрабатывается стратегия управления конфигурацией ПО;
- составные части, порождаемые процессом или проектом, идентифицируются, определяются и вводятся в базовую линию;
- контролируются модификации и выпуски этих составных частей;
- обеспечивается доступность модификаций и выпусков для заинтересованных сторон;
- регистрируется и сообщается статус составных частей и модификаций;
- гарантируются завершенность и согласованность составных частей;
- контролируются хранение, обработка и поставка составных частей.

### **1.3.3. ПРОЦЕСС ОБЕСПЕЧЕНИЯ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ПО**

#### **В результате осуществления процесса гарантии качества ПО:**

- разрабатывается стратегия обеспечения гарантии качества;
- создается и поддерживается свидетельство гарантии качества;
- идентифицируются и регистрируются проблемы и (или) несоответствия с требованиями;
- верифицируется соблюдение продукцией, процессами и действиями соответствующих стандартов, процедур и требований.

### **1.3.4. ПРОЦЕСС ВЕРИФИКАЦИИ ПО**

#### **В результате осуществления процесса верификации ПО:**

- разрабатывается и осуществляется стратегия верификации;
- определяются критерии верификации всех необходимых программных рабочих продуктов;
- выполняются требуемые действия по верификации;
- определяются и регистрируются дефекты;
- результаты верификации становятся доступными заказчику и другим заинтересованным сторонам.

### **1.3.5. ПРОЦЕСС ВАЛИДАЦИИ ПО**

#### **В результате осуществления процесса валидации ПО:**

- разрабатывается и реализуется стратегия валидации;
- определяются критерии валидации для всей требуемой рабочей продукции;
- выполняются требуемые действия по валидации;
- идентифицируются и регистрируются проблемы;



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

- обеспечиваются свидетельства того, что созданные рабочие программные продукты пригодны для применения по назначению;
- результаты действий по валидации делаются доступными заказчику и другим заинтересованным сторонам.

### 1.3.6. ПРОЦЕСС РЕВИЗИИ ПО

#### В результате осуществления процесса ревизии ПО:

- выполняются технические ревизии и ревизии менеджмента на основе потребностей проекта;
- оцениваются состояние и результаты действий процесса посредством ревизии деятельности;
- объявляются результаты ревизии всем участвующим сторонам;
- отслеживаются для закрытия позиции, по которым необходимо предпринимать активные действия, выявленные в результате ревизии;
- идентифицируются и регистрируются риски и проблемы.

### 1.3.7. ПРОЦЕСС АУДИТА ПО

#### В результате осуществления процесса аудита ПО:

- разрабатывается и осуществляется стратегия аудита;
- согласно стратегии аудита определяется соответствие отобранных рабочих программных продуктов и (или) услуг или процессов требованиям, планам и соглашениям;
- аудиты проводятся соответствующими независимыми сторонами;
- проблемы, выявленные в процессе аудита, идентифицируются, доводятся до сведения ответственных за корректирующие действия и затем решаются.

### 1.3.8. ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ В ПО

#### В результате реализации процесса решения проблем в ПО:

- разрабатывается стратегия менеджмента проблем;
- проблемы регистрируются, идентифицируются и классифицируются;
- проблемы анализируются и оцениваются для определения приемлемого решения (решений);
- выполняется решение проблем;
- проблемы отслеживаются вплоть до их закрытия;
- известно текущее состояние всех зафиксированных проблем.



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

## 2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

### 2.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Настоящий документ определяет порядок оказания услуг по технической поддержке (далее – ТП) ПО. Услуги технической ТП при действующем договоре поддержки в течение указанного календарного периода.

При прямой продаже программного обеспечения для сбора, структурирования и управления данными «ГариаС СПМ» ТП оказывается непосредственно разработчиком ПО. В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки. По условиям конкретного контракта партнер или разработчик могут предоставлять более высокие уровни технической поддержки.

### 2.2. СПИСОК ТЕРМИНОВ И ОПРЕДЕЛЕНИЙ

**ТП** – техническая поддержка

**Сервисная программа** – описание объема и перечня оказываемых услуг

**ПЕ (Программная единица)** – IT-компонент, принятый на обслуживание в соответствии с Договором. Каждая ПЕ может состоять из других ПЕ. ПЕ могут быть технические средства, все виды программного обеспечения, активные и пассивные сетевые элементы, серверы, системные блоки и др.

**ПО** – программное обеспечение «ГариаС СПМ».

**Нормальное функционирование** – состояние ПО, в котором функциональность и технические характеристики ПО соответствуют документации на ПО.

**Состояние неисправности** – состояние отличное от состояния Нормального функционирования. Означает наличие проблемы, требующей для своего решения помощи со стороны Исполнителя.

**Уполномоченные представители Заказчика** – лицо, уполномоченное назначать Ответственных инженеров Заказчика для работы над каждой Заявкой, а также уполномоченное на подачу Заявки/работу с Заявкой самостоятельно.

**Уполномоченный представитель Заказчика** является контактным лицом по Договору для решения вопросов.

**Уполномоченный представитель Исполнителя** – лицо, уполномоченное назначать Ответственного инженера Исполнителя для работы над каждой Заявкой, а также уполномоченное на работу с Заявками самостоятельно.

**Уполномоченный представитель Исполнителя** также является контактным лицом для решения вопросов по Заявке.

**Заказчик** – лицо, определенное в Договоре как «Покупатель», «Заказчик» или «Лицензиат».

**Исполнитель** – лицо, определенное в Договоре как «Поставщик», «Исполнитель» или «Лицензиар».

**Ответственный инженер Заказчика или Исполнителя** – инженеры Заказчика или Исполнителя, назначаемые для работы над каждой Заявкой отдельно.



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

**Заявка** – запрос/уведомление об устранении неисправности, поданный Исполнителю через контакты Исполнителя.

**Заявитель** – Уполномоченный представитель Заказчика, сообщающий Исполнителю о проблеме. В ряде случаев Заявителем может выступать Исполнитель.

**Приоритет Заявки** – уровень критичности проблемы, описанной в Заявке, определяется Заявителем по согласованию с Исполнителем. В течение времени работы над Заявкой приоритет может быть изменен. Используемые приоритеты:

- **Высокий приоритет:** сбой в работе одной или нескольких ПЕ, приводящий к полной или существенной потере работоспособности ПО, или оказывающий значительное влияние на Нормальное функционирование ПО.
- **Средний приоритет:** сбой в работе одной или нескольких ПЕ, приводящий к частичной потере работоспособности, слабо затрагивающий основную функциональность ПО; существенному снижению производительности и другим нарушениям в работе ПО.
- **Низкий приоритет:** сбой в работе одной или нескольких ПЕ, приводящий к незначительной потере работоспособности, не затрагивающей основную функциональность ПО; незначительному снижению производительности и другим нарушениям в работе ПО. Заявки, имеющие своей целью получить консультацию по работе ПО и все прочие Заявки, не попадающие в перечень Заявок с высоким и средним приоритетом, являются Заявками с низким приоритетом.

**ftw** – единица измерения времени, измеряемая астрономическими часами в период с 9:00 до 18:00 по московскому времени в **Рабочие дни**; 1 **ftw** равен 1 астрономическому часу во

**Время обслуживания;**

**Рабочий день** – каждый день, за исключением суббот и воскресений (суббота или воскресенье считается Рабочим днем только при переносе выходного дня с субботы или воскресенья на иной день федеральным законом или нормативным актом Правительства РФ) и нерабочих праздничных дней, определяемых в соответствии с действующим законодательством РФ.

**Время обслуживания** – время оказания услуги ТП с 9:00 до 18:00 по московскому времени (9x5) в **Рабочие дни**.

**Время реакции** – время, прошедшее после подачи Заявки Уполномоченному представителю Исполнителя до первого ответа Исполнителя Заявителю. Отсчет Времени реакции начинается с момента регистрации Заявки. Время реакции определяется Приоритетом Заявки.

При поступлении Заявки во Время обслуживания позже 18.00 по московскому времени Заявка считается полученной на следующий Рабочий день в 9:00 по московскому времени.

При поступлении Заявки за рамками Времени обслуживания Заявка считается полученной на следующий Рабочий день в 9:00 по московскому времени.

**Время исполнения Заявки** - время, в течение которого должны быть выполнены работы по приведению ПЕ в состояние Нормальное функционирование. Начинается с момента регистрации Заявки до момента закрытия Заявки.

**Статус Заявки** – краткое описание текущего состояния Заявки.



## 2.3. КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Контакты **Исполнителя**:

- телефон: +7 495 055 75 95 (во **Время обслуживания**)
- E-mail: [info@arxteh.ru](mailto:info@arxteh.ru)

**Исполнитель** вправе использовать контактные данные **Заказчика** и его представителей, указанные в договоре или сообщенные **Заказчиком**, для цели осуществления информационной рассылки о продуктах **Исполнителя** (в том числе, об обновлениях, изменении функционала продуктов и т.д.), приглашения на мероприятия, которая может содержать, в том числе, сведения рекламного характера.

### 2.3.1. Изменение контактной информации

В случае смены **Исполнителем** Координатора Договора/Уполномоченного представителя **Исполнителя** или изменения **Исполнителем** контактной информации, указанной в п. 2.3. настоящего документа, **Исполнитель** должен предоставить **Заказчику** новую контактную информацию в письменной форме в течение 5 (пяти) Рабочих дней с момента возникновения таких изменений.

В случае изменения **Заказчиком** контактных данных Уполномоченного представителя **Заказчика** или Координатора Договора, **Заказчик** должен сообщить **Исполнителю** новую контактную информацию для связи со своими представителями в письменной форме в течение 5 (пяти) Рабочих дней с момента возникновения таких изменений.

В случае изменения Ответственного инженера со стороны **Заказчика** и/или изменения его контактной информации во время работы над Заявкой, **Заказчик** извещает **Исполнителя** о произошедших изменениях в течение 1 (одного) Рабочего дня электронным письмом на адрес [info@arxteh.ru](mailto:info@arxteh.ru).

В случае изменения Ответственного инженера со стороны **Исполнителя** и/или изменения его контактной информации во время работы над Заявкой, **Исполнитель** извещает **Заказчика** о произошедших изменениях в течение 1 (одного) Рабочего дня электронным письмом на адрес Ответственного инженера **Заказчика**.

## 2.4. РАБОТА С ЗАЯВКАМИ

### 2.4.1. Регистрация Заявки

**Заявка** может быть подана:

- Уполномоченным представителем **Заказчика**,
- **Исполнителем** от лица **Заказчика**.

### 2.4.2. Содержание Заявки

Для ускорения процесса обработки Заявок Заявитель, при подаче Заявки, сообщает следующие обязательные сведения:



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

- информацию о Заявителе,
- сведения о ПЕ, где наблюдается проблема (одна Заявка должна быть подана не более чем на одну ПЕ),
- тема Заявки,
- описание проблемы (дополнительная информация, которая помогает раскрыть тему Заявки),
- Приоритет Заявки;
- ФИО Ответственного инженера Заказчика и его контактные данные.

### 2.4.3. Статусы Заявки.

Название Статуса Заявки	Описание Статуса Заявки
Новая	<b>Заявка</b> зарегистрирована.
В работе	<b>Заявка</b> взята в работу <b>Ответственным Инженером Исполнителя</b> .
Ожидание доп. сведений	Ожидание дополнительных сведений от <b>Заказчика</b> .
В работе у исполнителя	<b>Заявка</b> находится в работе у <b>Исполнителя</b> . Решается проблема/исследуется задача по изменению функционала <b>ПО</b> .
На доработке	<b>Исполнителем</b> определена и согласована с <b>Заказчиком</b> дата установки новой версии <b>ПО</b> либо замена/установка новой части <b>ПО</b> .
Решено	Произведены работы по ремонту части <b>ПО</b> /обновлению <b>ПО</b> /консультации, в результате которых проблема была устранена (либо сервисный запрос разрешен). <b>Заявка</b> закрыта <b>Исполнителем</b> .
Закрыта	Получено подтверждение <b>Заказчика</b> , <b>Заявка</b> закрыта <b>Заявителем</b> .

### 2.4.4. Дистанционная работа над заявкой (Дистанционно)

Данный способ решения проблемы, обозначенной в Заявке, предусматривает взаимодействие Исполнителя и Заказчика:

- По телефону;
- По e-mail.

При получении соответствующего запроса Ответственный инженер Заказчика должен помочь Ответственному инженеру Исполнителя в дистанционном решении проблемы:

- предоставить запрашиваемую Исполнителем информацию, необходимую для осуществления своевременной и профессиональной технической поддержки, а также для определения подходящего уровня обслуживания;
- запустить тесты самодиагностики и/или установить и запустить другие диагностические средства и программы, предоставленные или



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

рекомендованные Исполнителем.

В случае если Заявка не может быть решена дистанционно, работа над Заявкой продолжается удаленно или с выездом на место эксплуатации ПО по согласованию с Заказчиком.

#### **2.4.5. Удаленный доступ к ресурсам Заказчика (Удаленно)**

В случае необходимости удаленной работы по устранению неисправности по Заявке Ответственный инженер Исполнителя согласовывает организацию удаленного доступа к ресурсам Заказчика. В случае не предоставления Заказчиком удаленного доступа Исполнителю, Исполнитель не гарантирует соблюдение Времени исполнения Заявки. Заказчик предоставляет Исполнителю удаленный доступ к ПО только на период работы Исполнителя над конкретной Заявкой. После завершения Исполнителем работы над Заявкой Заказчик обязан закрыть удаленный доступ к ПО.

#### **2.4.6. Работа над Заявкой с выездом на место эксплуатации ПО (Выезд)**

Необходимость выезда на место эксплуатации ПО определяется Ответственным инженером Исполнителя.

Точное время прибытия специалиста Исполнителя на место эксплуатации ПО устанавливается специалистом по согласованию с Уполномоченным Представителем Заказчика.

Если в процессе работы над Заявкой выясняется, что неработоспособна другая ПЕ, входящая в ПО, или обнаруживается отдельная проблема, не связанная с заявленной, то открывается новая Заявка.

#### **2.4.7. Изменение Приоритета Заявки**

В ходе работы над зарегистрированной Заявкой, Приоритет Заявки может быть изменен Исполнителем в одностороннем порядке в следующих случаях:

- выявления в процессе работы над Заявкой, что фактическое влияние заявленной проблемы не соответствует описанию приоритетов, приведенному в настоящем Регламенте;
- изменения влияния заявленной проблемы на работу ПО в результате работ, проведенных Исполнителем;

В иных случаях Приоритет Заявки может быть изменен по согласованию Сторон.

#### **2.4.8. Контроль над ходом исполнения Заявок**

В период работы над Заявкой возможен простой в работе ПО, о чем Исполнитель уведомляет Заказчика электронным письмом на адрес Ответственного инженера Заказчика.



#### 2.4.9. Закрытие Заявки

После устранения проблемы, описанной в Заявке, Ответственный инженер Исполнителя уведомляет Ответственного инженера Заказчика о решении проблемы, описанной в Заявке и отправляет запрос на электронную почту для подтверждения закрытия.

Закрытие Заявки производится способами:

- Закрытие Заявки по подтверждению;
- Закрытие заявок производится Ответственным инженером Исполнителя после поступления от Ответственного инженера Заказчика подтверждения об исполнении Заявки по электронной почте или по телефону. При этом для цели расчета Времени исполнения Заявки Заявка считается закрытой в момент перевода ее в статус «Решено»;
- Автоматическое закрытие Заявки:

В случае, если после исполнения Заявки Исполнитель не получил подтверждения закрытия Заявки или сообщения о неисполнении Заявки в течение 2 (двух) Рабочих дней, Заявка закрывается автоматически, при этом для цели расчета Времени исполнения Заявки Заявка считается закрытой в момент перевода ее в статус «Решено».

#### 2.4.10. Исключения

Заказчик обязан соблюдать условия эксплуатации ПЕ, указанные в Договоре на приобретение ПЕ и/или в документации, передаваемой вместе с ПЕ.

Исполнитель оставляет за собой право снять ПЕ с Технической поддержки в следующих случаях:

- при неправильной эксплуатации ПЕ (эксплуатации ПЕ не в соответствии с требованиями документации на ПЕ или условиями Договора на приобретение ПЕ),
- при неработоспособности обслуживаемых ПЕ, вызванных работой других ПЕ, не обслуживаемых Исполнителем и/или изменением инфраструктуры Заказчика,
- при механическом повреждении ПЕ (ПЕ, поврежденные вследствие неправильной эксплуатации, аварии, модификации, эксплуатации в неподходящей физической или рабочей среде, ненадлежащего технического обслуживания, проводимого Заказчиком или третьими лицами),
- при модификации ПЕ без согласования с Исполнителем,
- при самостоятельном ремонте ПЕ Заказчиком или третьими лицами;

В случае снятия ПЕ с ТП по вышеуказанным основаниям, приведение таких ПЕ в состояние Нормальное функционирование может осуществляться Исполнителем только на основании отдельного Договора и за дополнительную плату.

При желании Заказчика модернизировать ПЕ, а также добавить новые функциональные возможности, Заказчик предоставляет предложения о модернизации Исполнителю. Модернизация ПЕ производится за счет Заказчика.





ИНН 9726018100  
КПП 772601001  
ОГРН 1227700457280

Юр. адрес: 115230, г. Москва, Электролитный проезд, д. За стр. 3

ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

## 2.5. Разграничение зон ответственности между Исполнителем и Заказчиком в рамках оказания услуг СО ПО «Гариас СПМ»

### Каналы связи и поступление данных

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1	Мониторинг функционирования каналов связи между компонентами <b>ПО</b>	Извещает при обнаружении неисправности	Выполняет мониторинг и устранение неисправности
2	Обеспечение полноты и корректности поступления данных в точку съема трафика <b>ПО</b>	Извещает при обнаружении неисправности	Выполняет мониторинг и устранение неисправности
3	Обеспечение сохранности данных <b>Заказчика</b> , хранящихся и поступающих на <b>ПО</b> ( в том числе, осуществление резервного копирования, настройки глубины хранения данных)	-	Обеспечивает сохранность данных

### ПО

№	Наименование	Исполнитель	Заказчик
1	<b>ПО</b> «Гариас СПМ»	Выполняет устранение неисправности	Извещает при обнаружении неисправности
2	Обеспечение безопасной работы <b>ПО</b> «Гариас СПМ»	-	Осуществляет защиту от несанкционированного доступа, иные действия, необходимые для обеспечения безопасности работы <b>ПО</b> «Гариас СПМ»



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

## 2.6. Описание сервисных услуг

Данный перечень содержит основные параметры и объем оказываемых услуг.

### Сервисная программа по замене Программной части ПО/ПЕ Программной части ПО

Приоритет Заявки	Время реакции	Время исполнения
-	2 ftw	105 ftw

### Сервисные программы на ПО

Приоритет Заявки	Время реакции	Время исполнения
Высокий	2ftw	20ftw
Средний	3ftw	50ftw
Низкий	3ftw	70ftw

Программа включает в себя дистанционную поддержку (e-mail, телефон), поддержку с использованием удаленного доступа и с выездом к Заказчику.

Ограничения и исключения:

1. Для выполнения указанных временных интервалов обязательным условием является наличие заявки Заказчика.
2. **Время исполнения** не включает в себя время прибытия специалиста Исполнителя к Заказчику. Время прибытия специалиста Исполнителя (при необходимости) к Заказчику: не более 24ftw. Решение о необходимости выезда принимается Исполнителем по согласованию с Заказчиком.

## 3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПО

Перечень этапов процесса устранения неисправностей программного обеспечения для сбора, структурирования и управления данными «ГариаС СПМ» приведен в п. 1.3.8 «Процесс решения проблем в программных средствах». Общий порядок технической поддержки ПО приведен в п. 2.

Штатный порядок работы ПО определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой правообладателем ПО.

В случае обнаружения ошибок в работе ПО, которые противоречат порядку работы ПО, описанному в документации, **Ответственный инженер Заказчика** должен направить Заявку в службу технической поддержки (далее – СТП) Исполнителя, проводившей работы по внедрению ПО. СТП Исполнителя, внедрившей ПО, проверяет, при необходимости уточняет полученную заявку и пытается выполнить ее, используя собственные ресурсы и знания.

В случае, если силами СТП организации, внедрившей ПО, выполнить заявку не удастся, указанная организация обращается за помощью к правообладателю ПО. СТП правообладателя ПО, проверяет наличие ошибки и рекомендаций по ее устранению в базе знаний технической поддержки.



ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)

В случае, если в базе знаний обнаружить описание ошибки не удастся, СТП правообладателя пытается воспроизвести обнаруженную пользователем ошибку в тестовой среде. После подтверждения найденной ошибки СТП производителя передает разработчикам ПО задание на устранение обнаруженной ошибки.

После устранения неисправности разработчики ПО выпускают обновление к текущей версии ПО или включают исправление в следующую версию ПО. Информация о наличии обновления или новой версии ПО доводится до партнеров производителя ПО. В случае наличия у Заказчика контракта или договора на поддержку ПО, Заказчик имеет право на получение обновления ПО.

#### 4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

Работа по совершенствованию программного обеспечения для сбора, структурирования и управления данными «Гариас СПМ» включает в себя два основных направления:

- повышение качества и надежности ПО;
- актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО.

В ходе постоянно проводимой работы по совершенствованию ПО используются методы повышения качества и надежности ПО:

- совершенствование процесса разработки ПО – повышение качества ПО за счет использования современных методик и инструментов разработки;
- совершенствование процесса тестирования ПО – обеспечение необходимой полноты покрытия.

Актуализация перечня функций, поддерживаемых ПО, включает в себя:

- добавление новых и изменение существующих функций в соответствии со стратегией развития ПО;
- добавление новых и изменение существующих функций по предложениям Заказчиков и партнеров производителя ПО;
- исключение устаревших функций.

Предложения касательно совершенствования программного обеспечения на адрес электронной почты [info@arxteh.ru](mailto:info@arxteh.ru)

#### 5. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ

К эксплуатации программного обеспечения для сбора, структурирования и управления данными «Гариас СПМ» допускаются лица, ознакомившиеся с эксплуатационной документацией на ПО, эксплуатационной документацией на аппаратное обеспечение, которое используется совместно с ПО, и имеющие практические навыки работы с указанным программным и аппаратным обеспечением.

Для эксплуатации ПО может привлекаться штатный персонал Заказчика либо организаций-подрядчиков, предоставляющих услуги по обслуживанию ПО на договорной основе имеющих навыки работы с:



ИНН 9726018100  
КПП 772601001  
ОГРН 1227700457280

Юр. адрес: 115230, г. Москва, Электролитный проезд, д. За стр. 3

**ОПИСАНИЕ ОСНОВНЫХ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА  
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ СБОРА, СТРУКТУРИРОВАНИЯ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ «ГАРИАС СПМ»  
(для целей экспертной оценки)**

- системами хранения данных, системами виртуализации, серверным и сетевым оборудованием;
- Web-серверами;
- Unix-based server OS (Astra Linux, Alt Linux, Debian);
- настройкой сетевого доступа к ПК;
- администрированием СУБД