

**Программный комплекс «Единые регионы 2.0» –
«Автоматизированная информационная система
фото–видео-фиксации правонарушений»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствования программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для такой поддержки.

г. Ижевск 2021г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Общие сведения о документе	2
2. Общие сведения о программном обеспечении «Единые регионы 2.0».....	2
3. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл ПО «Единые регионы 2.0».....	2
3.1 Поставка программного обеспечения.....	2
3.2 Использование программного обеспечения.....	2
3.3 Требования к уровню квалификации специалистов для работы с программным обеспечением.....	3
3.3.1 Перечень задач	3
3.3.2 Требования к уровню квалификации специалистов	3
3.4 Сопровождение и поддержка ПО «Единые регионы 2.0».....	3
3.5 Общие положения по проведению работ по совершенствованию (модификации) ПО «Единые регионы 2.0» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий, полученных в результате модификации.....	4
3.6 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации	5
3.6.1 Отсутствует доступ к сайту ПО.....	5
3.6.2 Сбой при входе в ПО.....	5
3.6.3 Не соответствие прав для выполнения действия.....	6
3.6.4 Ошибка отправки данных в ГИС ГМП.....	6
4. Работа с дополнительными модулями расширения не входящими в состав поставки.....	6

1. Общие сведения о документе

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Программного комплекса «Единые регионы 2.0» - «Автоматизированная информационная система фото – видео-фиксации правонарушений», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения (модификации), а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

2. Общие сведения о программном обеспечении «Единые регионы 2.0»

Программный комплекс (ПК) предназначен для автоматизированной обработки материалов, полученных с использованием различных комплексов фото-видеофиксации и дальнейшей обработки и учета вынесенных постановлений о нарушениях на всех этапах административного делопроизводства.

ПК представляет интегрированный комплекс автоматизированных информационно-поисковых систем (АИПС) и автоматизированных рабочих мест (АРМ) предоставляемых по технологии тонкий клиент-сервер.

3. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл ПО «Единые регионы 2.0»

3.1 Поставка программного обеспечения

Поставка комплекса предоставляется по лицензионному соглашению с конечным пользователем. Существует два варианта поставки:

- 1) Параметры авторизации администратора для доступа к функционалу комплекса развернутого на технической инфраструктуре правообладателя (ООО ИСКРА). Электронные документы по установке, эксплуатации и описанию процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.
- 2) Дистрибутив (пакет инсталляционных файлов) в виде электронного архива для развертывания на сервере заказчика. Электронные документы по установке, эксплуатации и описанию процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО.

Документация может быть скачана с сайта компании-разработчика <http://iskrosoft18.ru/>, либо предоставляются иным видом, описанным в лицензионных или иных договорах. Инсталляционные файлы передаются заказчику в виде электронного архива по предварительной заявке (приложение к лицензионному договору).

Контактная информация о правообладателе и месте фактического размещения группы разработки ПО:

Общество с ограниченной ответственностью ИСКРА,
ИНН 1832080151,

Юридический адрес, адрес места нахождения: г. Ижевск, ул. Совхозная, 34.

Телефон: 8-800-707-0717, E-mail: dsa-iskra@mail.ru.

3.2 Использование программного обеспечения

Использование требует выполнения следующих видов работ:

- подготовка и настройка серверной части программного продукта;
- настройка пользовательского интерфейса;
- настройка сетевой инфраструктуры;
- настройка полномочий доступа к данным.

Детальное описание каждого пункта работ приведены в соответствующих разделах сопроводительной документации на ПО.

3.3 Требования к уровню квалификации специалистов для работы с программным обеспечением

3.3.1 Перечень задач

В перечень задач, выполняемых специалистами по установке ПО «Единые регионы 2.0», должны входить:

- а) задача установки (инсталляции) и поддержания работоспособности системных программных средств – операционной системы, специализированных утилит и сервисов;
- б) задача установки (инсталляции) и поддержания работоспособности программы;
- в) задача поддержания работоспособности технических средств.

3.3.2 Требования к уровню квалификации специалистов

Специалисты по установке и сопровождению ПО:

- а) базовые знания администрирования ОС Windows 7/8/8.1/10;
- б) базовые знания администрирования ОС Linux для сервера;
- в) базовые знания в администрировании серверных сервисов;
- г) базовые знания администрирования сети в ОС Linux.

Пользователи ПО:

- а) базовые знания в области ГИС;
- б) базовые навыки работы с ОС Windows 7 и выше.

Для установки ПО «Единые регионы 2.0» и для работы с ним пользователям необходимо изучить документацию на ПО.

Обучение специалистов по установке, настройке и работе с ПО, может выполняться:

- самостоятельно с использованием прилагаемой документации;
- путем консультаций со специалистами разработчика, согласно положений технической поддержки.

3.4 Сопровождение и поддержка ПО «Единые регионы 2.0»

Сопровождение ПО обеспечивается, приемом заявок на единый телефон службы поддержки ООО ИСКРА – 8-(3412) 601-501, или на E-mail: dsa-iskra@mail.ru. Режим работы службы поддержки: 7:00 до 19:00 мск. с понедельника по пятницу кроме праздничных дней.

Поддержка осуществляется непосредственно группой разработки в количестве четырех человек.

В базовую техническую поддержку входят консультации, с ответами на вопросы по функционалу, по установке, по возникающим ошибкам, исправление ошибок в работе ПО, а также предоставление обновленной документации по программному обеспечению «Единые регионы 2.0» в случае наличия изменений в период техподдержки.

Расширенная техническая поддержка оказывается администратору пользователя.

В расширенную техническую поддержку входят исправление ошибок в работе ПО, консультации по нескольким каналам связи: электронной почте (отдельный специально выделенный адрес для каждого клиента), по телефону и другим каналам связи (например, через средства удаленного доступа), в объеме и в составе, а также в сроках реагирования на обращения - описанных в отдельно заключаемых договорах.

Ответом на обращение может служить ссылка на соответствующий пункт документации, если в нем содержится достаточно информации для ответа на данное обращение. Если информации в документации недостаточно, она либо модифицируется и предоставляется её обновленная версия, либо на обращение предоставляется отдельный ответ.

3.5 Общие положения по проведению работ по совершенствованию (модификации) ПО «Единые регионы 2.0» в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых ПО, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного комплекса, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий, полученных в результате модификации.

В рамках модификации программного обеспечения оказываются следующие услуги/работы.

В плановом режиме развития ПО в пределах срока действия лицензионного договора с Заказчиком в соответствии с п.3.4. описания:

- выявление ошибок в функционировании программного комплекса;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
- модификация программного обеспечения «Единые регионы 2.0» в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и пр. (при необходимости таких изменений);
- модификация документации.

По запросам Заказчиков (в рамках отдельно заключаемых договоров):

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программное обеспечение «Единые регионы 2.0»;
- согласование с Заказчиком возможности, стоимости и сроков исполнения заявок;
- модификация ПО «Единые регионы 2.0» по заявкам Заказчика;
- предоставление Заказчику новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;

- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий, выпущенных в результате модификации и (или) исправления ошибок;
- модификация документации.

3.6 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

3.6.1 Отсутствие доступа к сайту ПО.

При обращении к стартовой странице ПО отображается ошибка, (Рисунок 1).

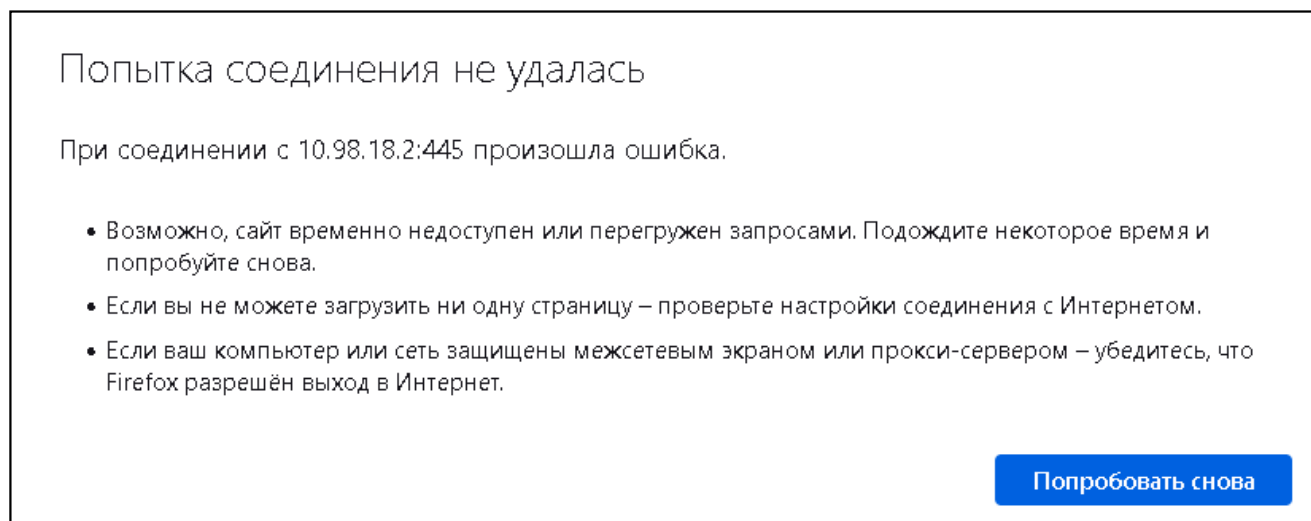


Рисунок 1 Ошибка при открытии стартовой страницы ПО

Для устранения такой неисправности следует проверить корректность введенного адреса сервиса. Проверить наличие сетевого соединения между клиентом и сервером, например командой ping. При отсутствии соединения обратиться к администратору локальной сети. При наличии соединения — обратиться к администратору ПО для дальнейшей диагностики.

3.6.2. Сбой при входе в ПО.

При входе в систему отображается ошибка (Рисунок 2).

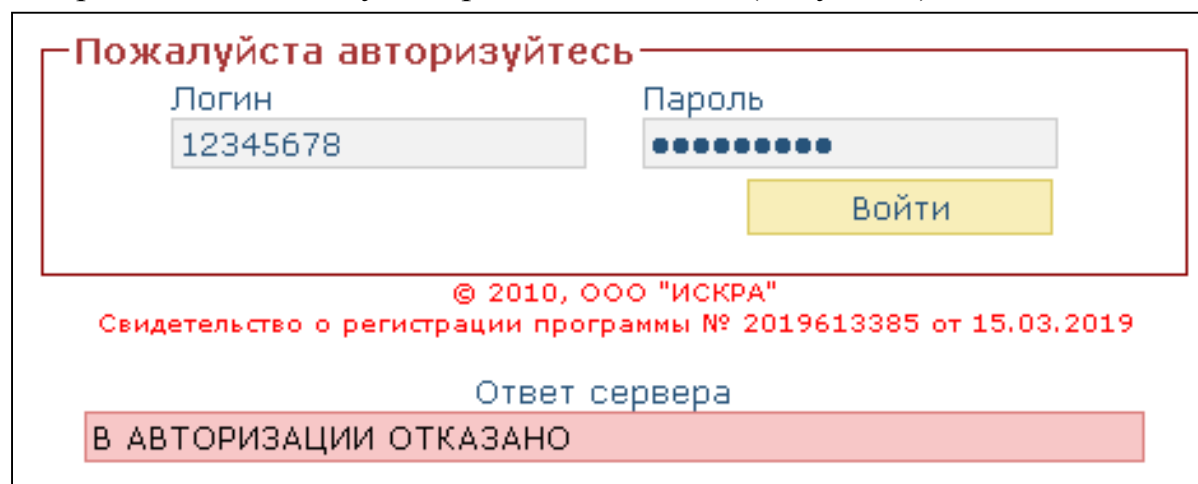


Рисунок 2 Ошибка при вводе параметров авторизации

Проверить введенные данные, иначе обратиться к администратору пользователя для уточнения данных авторизации.

3.6.3. Не соответствие прав для выполнения действия.

При выполнение каких-либо действий отображается ошибка, приведенная на (Рисунок 3).

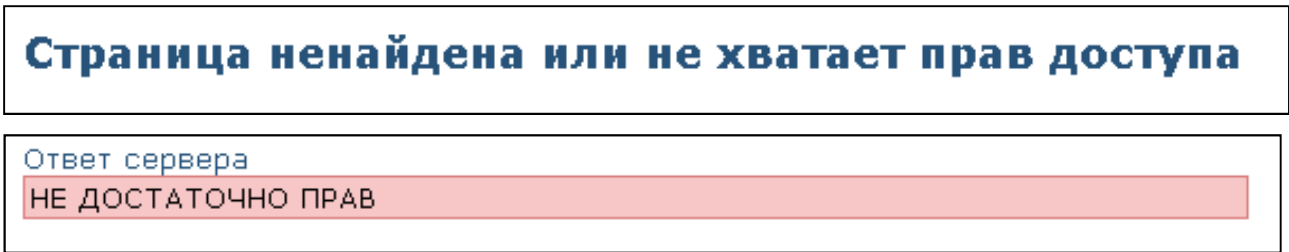


Рисунок 3 Ошибка при несоответствии прав доступа.

Вероятная причина – запрос пользователем действий на выполнение которых требуется повышение прав.

Для исключения каких либо ошибок или сбоев сетевого соединения с сервером, следует произвести повторную авторизацию в системе.

Если после входа ошибка повторяется — обратиться к администратору пользователя для получения необходимых прав доступа.

3.6.4. Ошибка отправки данных в ГИС ГМП.

Материал имеет статус отправки «СМЭВ: ошибка» (Рисунок 4).

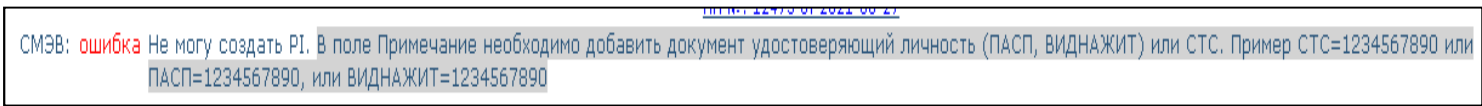


Рисунок 4 Ошибка отправки данных в ГИС ГМП.

Проверить корректность данных в карточке материала, внести необходимые изменения, отправить заявку на повторную отправку материала администратору пользователя. Проконтролировать повторную отправку на следующий день.

3.6.5. Прочие ошибки.

В случае возникновения прочих ошибок, не отраженных в настоящем описании следует обращаться в службу поддержки в соответствии п. 3.4.

4. Работа с дополнительными модулями расширения не входящими в состав поставки.

Программный комплекс «Единые регионы 2.0» непрерывно совершенствуется, подвергается улучшениям и изменениям со стороны правообладателя.

В ближайшее время запланированы работы направленные на создание дополнительных программных модулей:

1. Модуль вынесения, и ведения делопроизводства, отчетности по административным нарушениям выносимыми районными административными комиссиями в ручном режиме, например: уборка территории, безбилетный проезд и т. д.
2. Модуль автоматизации обмена со службой судебных приставов.

3. Модуль обмена данными с Почтой России и автоматическое отслеживание получения писем.

4. Модуль автоматизированной загрузка данных об оплатах по административным делам, полученных от управления федерального казначейства.

5. Модуль автоматизированного формирования запросов в государственную инспекцию безопасности дорожного движения на получении регистрационных данных по транспортным средствам и загрузка ответов для вынесения постановлений.