ООО "ТИМ"
Технологии информационного моделирования

✉ Россия, 453700, Республика Башкортостан, г. Учалы, ул. Маршала Жукова, д. 16
+7 [800] 101-90-58, +7 (996) 400-68-17
e-mail: post@geotim.ru
ИНН/КПП 0270407132/027001001, ОКПО 35584078, ОГРН 1190280004200

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла веб-сервиса «GeoTIM», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации веб-сервиса, а также информацию о персонале пользователей веб-сервиса, необходимом для обеспечения такой поддержки

Учалы 2024

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Аннотация 3
2. Термины 4
3. Перечень сокращений 4
4. Поддержание жизненного цикла веб-сервиса 4
   4.1 Поставка веб-сервиса и его обновления 5
   4.2 Активация доступа к веб-сервису 6
   4.3 Техническая поддержка 6
5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации веб-сервиса 7
6. Совершенствование веб-сервиса 8
7. Информация о персонале пользователей веб-сервиса, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла веб-сервиса 8

1. Аннотация

Веб-приложение, не устанавливается на персональный компьютер пользовался и имеет общий доступ через сеть интернет. Использование Веб приложения происходит при помощи браузера установленного на персональный компьютер пользователя.

Данный документ содержит описание процессов, обеспечивающих:

-поддержание жизненного цикла программного приложения (веб-сервиса);

-устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации веб-сервиса;

-совершенствование веб-сервиса;

-а также информацию о персонале пользователей веб-сервиса, необходимом для обеспечения жизненного цикла веб-сервиса.

Данный документ предназначен для администраторов и пользователей веб-сервиса «GeoTIM».

Веб приложение GeoTIM разрабатывается российской компанией ООО «ТИМ» по адресу: Республика Башкортостан, г.Учалы, ул.Маршала Жукова, д.16.

Процесс разработки включает в себя:

• разработку новых модулей и функций;

• комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;

• исправление найденных ошибок;

• разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация веб-сервиса GeoTIM выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «ТИМ» в количестве 5 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем с

совместимостью у конечных пользователей.

2. Термины

В документе использованы следующие термины:

Термин	Расшифровка сокращения
Программное приложение, веб-приложение, веб-сервис	Программное приложение "GeoTIM", расположенное по адресу http://ai.geotim.ru (веб-сервис)
Разработчик	ООО «ТИМ» - разработчик Программы
Администратор системы	Менеджер разработчика Программы (ООО «ТИМ»)
Заказчик, пользователь	Юридическое лицо, акцептировавшее лицензионный договор Разработчика и получившее доступ к веб-сервису
Договор	Лицензионный договор, заключенный между Разработчиком и Заказчиком, дающий право последнему на использование веб-сервиса.
Радарограмма	Файл, записанный геофизическим прибором георадаром и представляющий собой условный, в виде волновой картины, разрез изучаемой среды.

3. Перечень сокращений

В документе использованы следующие сокращения:

Сокращение	Расшифровка сокращения
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
ТЗ	Техническое задание

4. Поддержание жизненного цикла веб-сервиса

Поддержание жизненного цикла веб-сервиса обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки веб-сервиса Разработчика и по предложениям Заказчика.

Сопровождение веб-сервиса необходимо для отсутствия простоя в работе организации пользователя по причине невозможности

функционирования веб-сервиса (аварийная ситуация, ошибки в работе веб-сервиса) и обеспечения гарантий корректного функционирования веб-сервиса и дальнейшего развития его функциональности.

Сопровождение веб-сервиса также включает в себя проведение модернизаций приложения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам пользователей с целью расширения функциональности или исправления ошибок в веб-сервисе.

Модернизация веб-сервиса осуществляется путем модификации программного обеспечения по заявкам пользователей, с выпуском новых версий веб-сервиса, полученных в результате модификации, и предоставления пользователям неисключительных прав на использование новых версий приложения, полученных в результате модернизации.

В рамках технической поддержки веб-сервиса оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала веб-сервиса, помощь в эксплуатации веб-сервиса;
- доработка веб-сервиса по предложениям Заказчика;
- предоставление актуальной документации.

4.1 Поставка веб-сервиса и его обновления

Пользователям на основании заключенного дополнительного соглашения к лицензии на программный комплекс GeoReader предоставляется доступ к веб-сервису GeoTIM в виде данных для авторизации в личном кабинете Заказчика. Личный кабинет создается Администратором системы. В личном кабинете Администратор системы настраивает аккаунт пользователя в соответствии с выбранным и оплаченным тарифом на услугу использования веб-сервиса для обработки радарограмм.

Доступ к веб-сервису передаются Заказчику с использованием сети Интернет по электронной почте, указанной в Договоре. Передаются данные авторизации и ссылка для подключения к веб-сервису.

Всем пользователям, в период использования веб-сервиса, доступны обновления продукта. Разработчик постоянно совершает доработки приложения и внедряет их, о чем обязательно сообщает пользователям по электронной почте, а также посредством внесения доработок в инструкцию (мануал) к программному приложению.

4.2 Активация доступа к веб-сервису

Порядок получения активации доступа к веб-сервису описан в руководстве по эксплуатации веб-сервиса, передаваемом Заказчику отдельным текстовым файлом совместно с данными авторизации и ссылкой на программное приложение. Доступ к веб-сервису возможен через приложение программного комплекса GeoReader, или непосредственно по ссылке на клиентский веб-сервис, о чем сказано в инструкции по эксплуатации веб-сервиса. Доступ к веб-сервису открыт до окончания оплаченного тарифа пользователя.

Для доступа к веб-сервису через приложение GeoReader AI программного комплекса GeoReader необходимо приобретение и активация лицензии на программный комплекс GeoReader. При этом подготовка данных для обработки в веб-сервисе осуществляется в программном комплексе GeoReader, либо в сторонних приложениях, с разработчиками которых Разработчиком веб-сервиса заключен партнерский договор.

4.3 Техническая поддержка

Техническая поддержка работы веб-сервиса осуществляется всем пользователям на безвозмездной основе.

Техническая поддержка по вопросам активации доступа к веб-

сервису, а также корректности работы заявленных Разработчиком функций, предоставляется всем пользователям Заказчика. Обращения от пользователей по вопросам технической поддержки работы веб-сервиса принимаются Разработчиком по электронной почте post@geotim.ru или по телефонам +7 (800) 101-90-58, моб. т. +7 (996) 400-68-17, в т.ч. путем переписки с использованием интернет мессенджеров. Максимальное время, в течение которого Разработчик отвечает на вопросы пользователей, полученные через каналы электронной связи, не превышает 24 часов с момента получения запроса.

5. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации веб-сервиса

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации веб-сервиса, могут быть исправлены следующим образом:

- массовое обновление компонентов веб-сервиса, инициированное Разработчиком;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки в соответствии с 4.3.

При обращении пользователей Заказчика к Разработчику по вопросам устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации веб-сервиса, рекомендуется направлять в адрес службы технической поддержки файл в свободной форме с описанием ошибки, а также примеры данных, при работе с которыми была обнаружена неисправность веб-сервиса.

Разработчик устраняет идентифицированные и подтвержденные неисправности веб-сервиса в срок, указанный в Договоре, и направляет пользователю уведомление о доработках веб-сервиса, согласно 4.1. В случае, если неисправности веб-сервиса обусловлены неправильной эксплуатацией с отступлением от рекомендаций, указанных в инструкциях,

а также использованием поврежденных, или записанных с отклонением от рекомендаций файлов радарограмм, пользователю будет предоставлена инструкция с рекомендациями для получения результата по выполняемой работе, или уведомление о восстановлении работоспособности веб-сервиса после его отладки, согласно 4.1.

6. Совершенствование веб-сервиса

Веб-сервис регулярно развивается – появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа приложения, устраняются ошибки, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование веб-сервиса. Для этого необходимо направить техническое предложение по адресу электронной почтой post@geotim.ru.

Предложение будет рассмотрено, в случае признания его эффективности будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в обновленной версии веб-сервиса.

Пользователь на коммерческой основе может заказать необходимые ему функции веб-сервиса, если Разработчиком не принято решение о добавлении его технических предложений в план разработки.

7. Информация о персонале пользователей веб-сервиса, необходимом для обеспечения поддержки жизненного цикла веб-сервиса

Администраторы веб-сервиса на стороне пользователей веб-сервиса должны обладать навыками администрирования операционных систем семейства Windows, работы в веб-браузере и файловой системе средствами ОС.

Пользователи веб-сервиса должны обладать навыкам работы с

десктопным ПО: запуск приложений средствами ОС, ввод информации с помощью компьютерной клавиатуры и мыши, сворачивание, разворачивание и закрытие окон.

Для реализации прикладного функционала программного комплекса GeoReader (для доступа к веб-сервису через приложение GeoReader AI) пользователям необходимы базовые знания функционирования систем автоматизированного проектирования, географических информационных систем, специализированные знания в области инженерных изысканий, проектирования и строительства зданий и сооружений.

В состав персонала, необходимого для обеспечения эксплуатации, должны входить:

• Администратор ОС;

• Инженер.

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач. В веб-сервисе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли.

ООО «ТИМ» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого веб-приложения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

1. Ведущий разработчик программного обеспечения – 1 чел.

2. Разработчик программного обеспечения – 1 чел.

3. Тестировщик программного обеспечения – 2 чел.

4. Руководитель проектов – 1 чел.

Таким образом, специалисты ООО «ТИМ» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав веб-сервиса, при решении задач, соответствующих функционалу веб-сервиса.