



Автоматизированная система учета животных без
владельцев

«ЖБВ»

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

Утверждено

Руководитель проекта _____ (Шерстобоев А.С.)

М.п.

15.02.2022

Аннотация

Настоящий документ распространяется на Автоматизированную систему учета животных без владельцев (далее АСУ ЖБВ) – облачную платформу (программу для ЭВМ), предназначенную для эффективного и гуманного решения проблемы обитающих на улицах и бесконтрольно размножающихся собак и кошек. Она обеспечивает строгий контроль проведения всех мероприятий предусмотренных законодательством при обращении с такими животными: выполнение заявок на отлов, стерилизации, вакцинации, выпуска на прежнее место обитания или пожизненного содержания в приюте. Программное обеспечение через веб-интерфейс и мобильное приложение организует и координирует взаимодействие между гражданами, организацией отлова, органами исполнительной власти, местного самоуправления и ветеринарной службой. Полная автоматизация оформления всех документов, включая контракты и финансовые взаиморасчеты, снижает трудоемкость реализации программы ОСВВ, исключает злоупотребления и обеспечивает соблюдение временных рамок и регламентов ветеринарных мероприятий. .

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

В разделе «Общие сведения» указаны наименование Программы, программное обеспечение, необходимое для ее функционирования, и язык программирования, на котором написана Программа.

В разделе «Поддержание жизненного цикла программы» приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программы.

В разделе «Информация о персонале» приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Программы.

Содержание

1. Общие сведения	4
1.1. Наименование Программы	4
1.2. Состав программных средств.....	4
1.3. Язык программирования	4
2. Поддержание жизненного цикла программы.....	5
2.1. Назначение сопровождения	5
2.2. Сервисные процессы сопровождения	5
2.2.1. Техническая поддержка пользователей	5
2.2.2. Проведение модернизации	6
2.2.3. Восстановление данных	6
2.2.4. Оказание услуг по доработке.....	7
3. Информация о персонале	8
3.1. Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей	8
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	8
4. Контактная информация.....	8

1. Общие сведения

1.1. Наименование Программы

Наименование Программы согласно Свидетельству о государственной регистрации программы для ЭВМ №2021663580 от 19.08.2021 – «Автоматизированная система учета животных без владельцев». Программа обладает следующими функциями:

- Для муниципальных специалистов: обработка заявок на отлов бродячих животных, оформление контрактов с организацией-ловцом, контроль исполнения заявок, оперативное реагирование на обращения граждан, мониторинг выполнения программы ОСВВ, получение статистических данных за выбранный период.
- Для ловцов животных: оформление отлова животных, доставки в пункт временной передержки, выпуска на место обитания, формирование актов, закрытие заявки.
- Для ветеринарных врачей государственной ветслужбы: выполнение заявок на проведение осмотра, вакцинации, стерилизации, чипирование (биркование) и учет животных, автоматизированное соблюдение протокола ветеринарно-профилактических мероприятий и оформления соответствующих документов.

Состав программных средств

Для функционирования данного программного обеспечения посредством веб-интерфейса личного кабинета пользователя необходимы следующие минимальные требования серверной инфраструктуры:

- 1) Минимальная конфигурация сервера Front-End: 2 CPU, 4GB RAM, 30GB SSD, количество 4шт.
- 2) Минимальная конфигурация сервера Back-End: 8 CPU, 32GB RAM, 500GB SSD, количество 4шт.

1.2. Язык программирования

Языками программирования являются:

- Python,
- EcmaScript 6+,
- VUE. Js,
- Node.js.
- для работы с с базой данных - язык запросов SQL в рамках стандарта ANSI SQL-92.
-

2. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке Программы.

2.1. Назначение сопровождения Программы

Сопровождение Программы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Программы (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Программы и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Программы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программы включены следующие сервисные процессы:

- консультирования пользователей и администраторов по вопросам эксплуатации (по телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Программы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае выявления их при работе с Программой.

2.2.1. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Программы по вопросам установки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

Для оказания технической поддержки выделен единый номер 8 (800) 300-43-75. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту технической поддержки по адресу adm@vsezveri.ru.

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании;
- выдача данных для авторизации пользователей на их электронную почту;
- пояснение функционала Программы, помощь в ее эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по работе Программы через веб-интерфейс (руководство пользователя).

2.2.2. Проведение модернизации

Проведение модификации Программы в связи с изменениями в законодательстве, совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Программой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий Программы, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику возможности использования новых версий Программы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Программы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Программу;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании Программы;
- модификация Программы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Программы;
- модификация Программы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление Заказчику новых версий Программы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- оптимизируется скорость работы;
- обновляется интерфейс.

2.2.3. Восстановление данных

Восстановление данных Программы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Программы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий и событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

2.2.4. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика программы. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Программы включает в себя:

- доработка функционала и корректировка Программы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
- модернизация функциональных модулей Программы;
- разработка, связанная с интеграцией Программы в инфраструктуру Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности Программы по запросам и предложениям Заказчика;
- улучшения, связанные с выгрузкой информации из Программы в файлы различных форматов;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования программы, но не влияющих на ее работоспособность.

3. Информация о персонале

3.1. Персонал, обеспечивающий работу Программы на рабочих местах пользователей

Пользователи Программы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- обладать опытом работы с электронными документами;
- иметь опыт использования web браузеров;
- знать свои должностные обязанности;
- прочитать руководство пользователя программы.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

- знание функциональных возможностей Программы;
- знание особенностей работы с Программы;
- знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
- знание языков программирования: Python, Javascript, VUE.js, Node.js;
- знание реляционных БД (PostgreSQL);
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Создание, изменения, модернизация ПрЭВМ АСУ ЖБВ выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Агросервис». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

4. Контактная информация

Контактная информация производителя программного продукта:

Название организации: Общество с ограниченной ответственностью «Агросервис».

Юридический адрес: 121205, ГОРОД МОСКВА, ТЕРРИТОРИЯ СКОЛКОВО ИННОВАЦИОННОГО ЦЕНТРА, УЛИЦА НОБЕЛЯ, ДОМ 7, ЭТ 3 ПОМ 50 РАБ 3

Телефон: +7 (985) 001-98-85 Электронная почта: office@regagro.ru