



СОРЕГУЛИРОВАНИЕ

Платформа сорегулирования

ООО «Платформа сорегулирования»

115114, г. Москва ул. Летниковская, д. 4 ст. 5, помещ 5/2

ИНН/КПП 9705223450/770501001

ОГРН 1247700314542

info@coregulation.ru

coregulation.ru

+7 (993) 636-22-37

ПЛАТФОРМА СОРЕГУЛИРОВАНИЯ

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

Листов 13

Аннотация

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение Платформа сорегулирования.

Данное описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта «Платформа сорегулирования», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Содержание

Аннотация	2
1 Общие сведения	4
1.1 Назначение программного компонента	4
1.2 Функциональные возможности.....	4
1.3 Требования к программному обеспечению	4
2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта	6
2.1 Требования к режимам функционирования системы	6
3 Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения программного продукта	8
3.1 Настройка Системы.....	8
3.2 Администрирование ПП	8
3.3 Техническая поддержка пользователей	8
3.4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации.....	9
4 Совершенствование Системы.....	11
5 Требования к численности и квалификации персонала и режиму его работы.....	12
5.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы	12
5.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	13

1 Общие сведения

1.1 Назначение программного компонента

Платформа сорегулирования – программное обеспечение, представляющее собой информационную систему мониторинга сведений о разрабатываемых проектах нормативных правовых актов, включая инструменты работы с ними. Решение предназначено для руководства компаний и специалистов в области взаимодействия с органами власти в части продвижения и защиты интересов бизнеса в связи с принятием нового регулирования.

1.2 Функциональные возможности

Программный продукт Платформа сорегулирования позволяет осуществлять:

- сбор данных о проектах актов из публичных источников;
- автоматический подбор проектов актов по настроенным критериям поиска с учетом отраслевой специализации компании;
- личный кабинет с проектами актов на мониторинге;
- формирование единой карточки проекта акта;
- предоставление инструментов сбора и фиксации файлов и результатов работы с проектами актов;
- просмотр и поиск проектов в реестре проектов.

1.3 Требования к программному обеспечению

Требования к программному обеспечению программного продукта Платформа сорегулирования:

- операционная система: Linux;
- язык программирования: Scala, TypeScript;
- система управления базами данных: Postgre SQL;
- фреймворк для разработки веб-приложений: angular;

- библиотека для управления состоянием и данными запросов: `tanstack query`;
- описание стилей через метаязык (препроцессор): `SCSS`;
- библиотека для отображения документов: `pdfjs-dist`;
- библиотека для получения различий текста: `diff`, `diff-match-patch`;
- библиотека для реактивного программирования: `rxjs`;
- функциональный фреймворк: `cats`;
- DI фреймворк: `distage`;
- веб-фреймворк: `tapir`;
- библиотека для db: `slick`;
- библиотека для http-сервера: `tapir`;
- потоковая обработка данных и взаимодействие с Apache Kafka: `fs2`;
- библиотеки для логов: `slf4j` и `log4cats`.

2 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта

Поддержание жизненного цикла программного продукта осуществляется штатными сотрудниками ООО «Платформа сорегулирования» за счет сопровождения работы ПП и включает в себя следующие сервисные процедуры:

- помощь в настройке и администрировании;
- пояснение функционала ПП, помощь в эксплуатации;
- совершенствование ПП.

Сопровождение ПП необходимо для обеспечения:

- гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования ПП (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы и т. п.).

2.1 Требования к режимам функционирования системы

Система должна обеспечивать функционирование в следующих режимах:

- штатный режим (режим, обеспечивающий непрерывное выполнение функциональных возможностей Системы);
- сервисный режим (режим для проведения технического обслуживания, управления настройками Системы и отдельных подсистем, реконфигурирования, обновления и профилактического обслуживания);
- аварийный режим.

Основным режимом функционирования Системы должен являться штатный режим, при котором:

- программное обеспечение на серверах обеспечивает возможность круглосуточного функционирования, с

- регламентированными перерывами на техническое обслуживание и обновление программного обеспечения;
- общее программное обеспечение обеспечивает возможность круглосуточного функционирования, с регламентированными перерывами на техническое обслуживание и обновление программного обеспечения.

В основном режиме функционирования должна обеспечиваться работа зарегистрированных пользователей Системы в рамках автоматизируемой деятельности.

Сервисный режим функционирования должен использоваться для проведения технического обслуживания, управления настройками Системы и отдельных подсистем, реконfigurирования, обновления и профилактического обслуживания. В данном режиме Система или ее подсистемы становятся недоступными для работы пользователей. Пользователи Системы должны быть предварительно проинформированы о переходе Системы в сервисный режим функционирования.

Аварийный режим функционирования Системы характеризуется отказом функционирования Системы. В данном режиме обслуживающим персоналом Системы должны выполняться работы по переводу Системы в штатный или сервисный режимы функционирования.

Пользователям Системы должна предоставляться возможность круглосуточного доступа к Системе с учетом перерывов на проведение работ по техническому и сервисному обслуживанию Системы (сервисный режим работы).

3 Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения программного продукта

3.1 Настройка Системы

Наполнение, настройка и актуализация справочников осуществляется разработчиками в процессе настройки и установки обновлений Системы.

Наполнение базы проектов нормативно-правовых актов осуществляется ежедневно автоматически под контролем штатных сотрудников ООО «Платформа сорегулирования».

3.2 Администрирование ПП

Администрирование Системы выполняется разработчиками Системы в процессе эксплуатации ПП. Администрирование включает выполнение следующих основных действий:

1. Установка обновлений.
2. Выполнение планового и внепланового резервного копирования данных.
3. Резервное копирование и восстановление данных из резервной копии.
4. Проведение диагностики Системы.
5. Восстановление после аварийных ситуаций.

3.3 Техническая поддержка пользователей

Конкретные условия оказания технической поддержки описываются в SLA.

Услуги по технической поддержке оказываются штатными сотрудниками ООО «Платформа сорегулирования» в период с 9.00 до 18.00 по московскому времени в рабочие дни, за исключением:

- случаев перехода Системы в аварийный режим функционирования и проведения мероприятий по переводу Системы в штатный режим функционирования;

- проведения планового обновления Системы (сервисный режим функционирования) с целью локализации ошибки или переноса нового функционала.

Техническая поддержка осуществляется в формате консультирования по вопросам настройки, администрирования и эксплуатации Программного продукта по телефону или электронной почте.

В рамках технической поддержки ПП оказываются следующие услуги:

- помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
- пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по настройке/функциям Программного продукта.

3.4 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации

Гарантийное обслуживание программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников ООО «Платформа сорегулирования».

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы и подлежащие устранению в рамках гарантийной поддержки, могут быть исправлены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Пользователь направляет на электронный адрес технической поддержки запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в Системе у одного Пользователя со стороны Лицензиата;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Программы.

Специалист технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Пользователей, связанные с функционированием Программы.

Специалист технической поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Пользователя. Лицензиат в этом случае обязуется предоставить информацию, необходимую для выполнения запроса.

Выполнение заявок осуществляется последовательно, в соответствии с приоритетом, определенным Специалистом технической поддержки на основе критериев, указанных в SLA. Все заявки обрабатываются и выполняются в срок, установленный в SLA.

4 Совершенствование Системы

Программный компонент регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов ПК, обновляется интерфейс.

Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки support@coregulation.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будут внесены соответствующие изменения.

Модернизация программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников ООО «Платформа сорегулирования».

5 Требования к численности и квалификации персонала и режиму его работы

5.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы

К обслуживающему персоналу Системы относятся должностные лица, обеспечивающие нормальные условия функционирования Системы и выполняющие работы по ее техническому обслуживанию.

На текущий момент обслуживающий персонал Системы состоит из следующих работников ООО «Платформа сорегулирования», прошедших соответствующее обучение:

- DevOps-инженер:
 - Управление доступом пользователей к Системе;
 - Мониторинг работоспособности Системы.
- Администратор информационной Системы:
 - Сопровождение Системы: настройка ролей пользователей, ведение учетных записей пользователей, устранение ошибок работы пользователей Системы;
 - Информационно-справочная поддержка пользователей по вопросам эксплуатации Системы;
 - Оказание помощи в решении технических проблем при использовании Системы.

Требования к квалификации обслуживающего персонала Системы приведены в Табл. 1.

Табл. 1 Требования к квалификации персонала

Роль	Требования к квалификации
DevOps-инженер	<ul style="list-style-type: none">– Знание операционной системы Linux на уровне администратора;– Знание системы контейнеризации docker;– Понимание и опыт работы с виртуализацией;– Базовое знание SQL, postgres;

	<ul style="list-style-type: none"> – Опыт работы с ansible; – Опыт работы с Grafana, Prometheus, Alertmanager, Elasticsearch, Kibana.
Администратор информационной системы	<ul style="list-style-type: none"> – Владение персональным компьютером на уровне специалиста; – Знания и навыки работы с офисными приложениями; – Базовые знания в части администрирования информационных систем; – Знание предметной области информационной Системы.

Роли Администратора и DevOps-инженера могут выполняться одним человеком.

5.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Техническая поддержка программного обеспечения осуществляется силами штатных сотрудников ООО «Платформа сорегулирования».

На текущий момент техническую поддержку и развитие Системы обеспечивают 2 штатных сотрудника ООО «Платформа сорегулирования»:

- Руководитель продукта;
- Технический директор.

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

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.