



ООО «Интегра» 603106, г. Нижний Новгород, ул. Адмирала Васюнина д.26 Тел/факс. (831) 22-03-276
ИНН 5262278718 КПП 526201001 Р/сч 40702810401010019464 в ОАО«НБД-Банк» г.Нижний Новгород
БИК 042202705 К/сч 30101810400000000705 ОГРН 1125262006638

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО «Integra.HR версия 4.0», в том числе устранение неисправностей и совершенствование ПО, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Нижний Новгород, 2022-2023 г.

Содержание

1.	Общая информация.	3
2.	Задачи, решаемы с помощью Системы.	3
3.	Назначение Системы.	4
4.	Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствования ПО.	4
5.	Информация о совершенствовании ПО.	5
6.	Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО	6
7.	Техническая поддержка пользователей	6
	Условия предоставления услуг технической поддержки.	6
	Каналы доставки запросов в техническую поддержку.	7
	Выполнение запросов на техническую поддержку.	7
	Порядок выполнения и закрытия Заявок службой технической поддержки	9
8.	Персонал для поддержания жизненного цикла	10
	Сотрудники и компетенции.	10
	Требования к компетенциям сотрудников заказчика	11
9	Контактная информация.	11
	Контакты службы поддержки.	11
	Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки.	11
	Фактический адрес размещения разработчиков.	11
	Фактический адрес размещения службы поддержки.	11

1. Общая информация.

Программное обеспечение «Integra.HR версия 4.0» (далее Система). создана как единая система учета перемещения товарно-материальных ценностей, контроля доступа персонала и автотранспорта. Предназначена для эффективного управления на крупных заводах, распределенных строительных площадках, месторождениях и т.д. с большим количеством субподрядных организаций.

ПО «Integra.HR версия 4.0» поставляется заказчику в следующем формате:

Серверное решение — заказчику предоставляются инструкция и ПО для установки ПО «Integra.HR версия 4.0» на локальных серверах заказчика.

Для контроля версий ПО «Integra.HR версия 4.0» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится по мере необходимости без автоматического обновления версий ПО «Integra.HR версия 4.0», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО «Integra.HR версия 4.0».

2. Задачи, решаемы с помощью Системы:

- Централизованный электронный контроль и управление доступом персонала, строительной и автомобильной техники на объектах, определение их текущего местонахождения, истории перемещений и времени нахождения на объекте.
- Доступ субподрядных организаций к системе для подачи электронных заявок на получение разовых или постоянных пропусков для собственного или стороннего персонала, строительной или автомобильной техники, на провоз товарно-материальных ценностей.
- Временные пропуска в случае согласования самостоятельно распечатываются организациями подавшими заявки. Время составления, согласования и получения разовых пропусков уменьшается до нескольких минут.
- Система позволяет осуществлять автоматизированный сбор информации о численности сотрудников и отработанном времени с различных типов устройств.
- Единый стандарт взаимодействия с персоналом субподрядных организаций от приема на работу и выдачи пропуска до увольнения и деактивации пропуска позволяет минимизировать трудозатраты служб безопасности и отделов кадров на всех уровнях.
- Использование проводных и беспроводных технологий позволяет максимально быстро

разворачивать, перемещать и масштабировать инфраструктуру, что позволяет службе безопасности эффективно осуществлять контроль.

- Организации Заказчика, (в том числе и субподрядные) получают информацию об отработанном их сотрудниками времени, позволяющую контролировать дисциплину внутри компании, что приводит к соблюдению сроков и повышению качества выполняемых работ.

3. Назначение Системы:

- Организация процесса контроля и управления доступом персонала, автотранспорта и товарно-материальных ценностей;
- Организация процесса учета численности персонала, автотранспорта и товарно-материальных ценностей, а так же учета рабочего времени персонала.
- Организация процесса изготовления пластиковых пропусков (rfid-карты) на персонал компаний;
- Организация удаленного процесса оформления, согласования и получения пропусков на бумажных носителях на временный персонал, автотранспорт и товарно-материальные ценности;

Основной состав программного обеспечения

- среда исполнения 64-битная Linux 7.1 или выше.
- PHP 7.1., Nginx 1.10.x.
- СУБД: PostgreSQL 9.5.

4. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла включает в себя следующие процессы:

- Настройка Системы под запросы заказчика;
- Техническая поддержка пользователей (сотрудников субподрядных организаций заказчика и сотрудников заказчика и его филиалов);
- Исправление ошибок в работе Системы;
- Проведение модернизации Системы в соответствии с собственным планом доработок, по отзывам пользователей и потребностям Заказчика;
- Восстановление данных Системы;
- Настройка отчетных и/или печатных форм по потребностям Заказчика;
- Создание механизмов интеграции со смежными системами Заказчика.

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы Системы: обращение по электронной почте, обращение по телефону, обращение через средства коммуникации.
- Обновление Системы по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях Системы;
- Устранение ошибок в работе Системы.

Сопровождение и Обновление Системы необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение непрерывной работы Системы.
- Обеспечение непрерывности протекания бизнес-процессов в соответствии с периметром сопровождения;
- Обеспечение ввода достоверной информации в Систему.
- Обеспечение гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- Обеспечение консультирования пользователей по вопросам работы Системы и технической поддержки пользователей;
- Внедрение новых функций Системы.

Жизненный цикл Системы характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития Системы с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

5. Информация о совершенствовании ПО.

При потребности в вертикальном масштабировании производится корректировка аппаратных ресурсов (дисковые квоты, число процессорных ядер, объем оперативной памяти), выделяемых для работы одному экземпляру программного обеспечения, обслуживающему прикладные http-сессии. Эти работы, как правило, проводятся с полной или частичной остановкой сервиса.

Горизонтальное масштабирование системы не предусмотрено.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену программного кода приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило не связано с полной остановкой и последующим перезапуском приложения.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее

следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «Integra.HR версия 4.0»
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал Системы постоянно расширяется, в том числе посредством использования поддерживаемой им модульности. Целью расширения функционала является в том числе соответствие Системы требованиям заказчика, а также повышение эффективности.!

Расширение функционала может быть осуществлено пользователем (например, администратором) путем загрузки программного кода с соответствующих веб-сайтов (репозиторий) разработчика.

6. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены двумя способами:

- Обновление программных кодов пользователем (например, администратором) путем загрузки их с соответствующих веб-сайтов (репозиторий) разработчика.

- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику 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 Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

7. Техническая поддержка пользователей.

Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации Системы. В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- Оказание услуг по сопровождению и мониторингу быстродействия информационной системы .
- Техническая поддержка пользователей по сопровождаемым функциональным модулям. Перечень модулей может изменяться по

согласованию между Исполнителем и Заказчиком.

- Проведение консультаций касательно работы с Системой, в том числе для групп пользователей Системы;
- Корректировка выявленных ошибок (функционала), устранение сбоев программного обеспечения;
- Настройка отчетных и/или печатных форм по инициативе Заказчика. Трудоемкость каждой настройки печатных и/или отчетных форм определяется Исполнителем по согласованию с Заказчиком;
- Осуществление настроек (внесение корректировок в функционал Системы) по инициативе Заказчика. Трудоемкость каждой настройки определяется Исполнителем по согласованию с Заказчиком. Требования и логику работы Системы определяет Заказчик в Заявках на настройку;
- Методологическая и техническая поддержка в части автоматизации учета в рамках модулей, описанных выше;
- Создание механизмов интеграции со смежными системами заказчика на основании оформленной Заявки на изменение.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

В случае возникновения неисправностей в работе Системы, либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть направлен следующими способами:

- по электронной почте на электронный адрес info@integrarus.ru
- Устное обращение по телефону. 8 (910) 790 92 82

Выполнение запросов на техническую поддержку

Назначение приоритета Заявки происходит в зависимости от влияния возникшей проблемы или вопроса на деятельность Заказчика.

Приоритет заявки присваивается Исполнителем, совместно с Заказчиком при приеме Заявки и может изменяться в процессе выполнения запроса.

Выделяются следующие приоритеты запросов:

Уровень приоритета	Описание проблемы	Время первой реакции	Время разрешения проблемы
1	Система не может исполнять ни одну из своих документированных функций, т.е. полностью неработоспособна	Безотлагательно	Заявки с приоритетом 1 обрабатываются в первоочередном порядке, привлекаются все необходимые ресурсы. Срок решения запроса с приоритетом 1 составляет не

Уровень приоритета	Описание проблемы	Время первой реакции	Время разрешения проблемы
			<p>более 3 раб. час. Если решение заявок с приоритетом 1 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.</p>
2	<p>Серьезная проблема</p>	<p>Система в целом работоспособна, но значительная часть документированных функций Системы не выполняется, или наблюдается существенное снижение производительности Системы в целом</p>	<p>Заявки с приоритетом 2 обрабатываются в порядке очереди. Срок решения запроса с приоритетом 2 составляет не более 5 раб. час. Если решение заявок с приоритетом 2 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.</p>
3	<p>Проблема</p>	<p>Несущественное снижение производительности Системы, неработоспособность одной или нескольких функций Системы, выявление и устранение ошибок в программном обеспечении Системы</p>	<p>Заявка с приоритетом 3 обрабатывается в порядке очереди. Срок решения запроса с приоритетом 3 составляет не более 3 раб. дней. Если решение заявок с приоритетом 3 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.</p>
4	<p>Консультация</p>	<p>Система функционирует в рабочем режиме, требуется Техническая консультация, изменение настроек системы</p>	<p>Заявка с приоритетом 4 исполняется в течение времени, не превышающего 5 раб. дней. Если решение заявок с приоритетом 4 невозможно в указанный период, Пользователям направляется ответ с описанием проблемы</p>

Уровень приоритета	Описание проблемы	Время первой реакции	Время разрешения проблемы
			и указанием предполагаемых сроков решения указанного запроса.
5	Настройка функционала Система функционирует в рабочем режиме, требуется расширение функционала, настройка ПО Системы, установка обновлений и новых версий и иные услуги, требующие предварительного планирования и согласования сроков выполнения	По мере рассмотрения проблем с более высоким приоритетом, 4 часа	Заявка с приоритетом 5 обрабатывается в порядке отдельного согласованного с Заказчиком плана-графика услуг.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения, сложности решаемой проблемы и необходимости передачи вопроса в отдел разработки.

Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки. К таким обращениям могут быть отнесены вопросы восстановления работоспособности основных сервисов Системы.

Порядок выполнения и закрытия Заявок службой технической поддержки

- При получении заявки от Заказчика ответственный сотрудник Исполнителя (в случае, если он согласен с присвоенным приоритетом и описанием заявки) назначает специалиста группы технической поддержки Исполнителя, отвечающего за устранение данной проблемы. Он должен уведомить Ответственного со стороны Заказчика – ответственного сотрудника Заказчика о принятии заявки в работу, переводом ее в соответствующий статус.
- Если ответственный сотрудник Исполнителя не согласен с присвоенным приоритетом и описанием Заявки, он должен уведомить ответственного сотрудника Заказчика о несогласии с заявкой в системе фиксации заявок. После этого должно быть произведено согласование уровня серьезности и категории Заявки.
- В случае необходимости или по требованию Заказчика, сроки устранения проблем согласуются с ответственным сотрудником Исполнителя дополнительно, после согласования уровня серьезности проблемы.
- Специалист службы технической поддержки Исполнителя может запросить у ответственного представителя Заказчика дополнительную информацию, необходимую для анализа и устранения проблемы.
- Специалист службы технической поддержки Исполнителя должен проинформировать ответственного представителя Заказчика о факте устранении проблемы переводом заявки в соответствующий статус «Выполнено».
- Заявка считается выполненной после проверки ответственным сотрудником Заказчика .
- В случаях необходимости проведения работ по внесению изменений в Систему, после завершения устранения проблемы и по окончании тестирования измененных

компонентов Системы на стороне Исполнителя, специалист группы технической поддержки Исполнителя изменяет статус Заявки в состояние «На проверке» и вносит необходимые изменения в Систему.

- Все изменения, подлежащие внесению в Систему, накапливаются в течение рабочего дня. Обновление Системы производится по согласованию с Заказчиком в определенный промежуток времени.
- Ответственный представитель Заказчика инициирует процедуру тестирования компонентов с внесенными изменениями. При необходимости производится дополнительное тестирование Заказчиком на тестовом экземпляре поддерживаемой системы.
- После завершения процедуры тестирования Заказчик уведомляет Исполнителя о результатах тестирования.
- По окончании услуг ответственный специалист службы технической поддержки передает Заказчику ответ на Заявку.
- Дополнительно для доставки ответа ответственный специалист службы технической поддержки может использовать тот способ доставки, который будет обеспечивать наилучший результат. По усмотрению ответственного специалиста службы технической поддержки могут быть использованы такие способы доставки, как электронная почта, телефон, а также любые другие способы доставки.
- После доставки исчерпывающего ответа и/или выполнения соответствующих услуг Заявка считается завершенной, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от участника о решении проблемы, выполнении иных услуг.
- Заявка может быть закрыта ответственным исполнителем службы технической поддержки, на основании следующих критериев:
 - Пользователь подтвердил успешное разрешение проблемы.
 - Отсутствие ответа от Пользователя (инициатора запроса) в течение десяти рабочих дней - в случае необходимости получения дополнительной информации по Заявке;

8. Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Разработка серверного кода на php, работа с базами данных PGSQL	1
2	Разработка WEB приложения	Разработка клиентского кода на PHP, JavaScript, HTML	1

3	Тестировщики	Разработка авто-тестов, нагрузочного тестирования	1
4	Специалисты службы технической поддержки	Знание функционирования и особенностей всех модулей и элементов системы	1

Все сотрудники приведенной выше таблицы, являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО «Интегра».

Требования к компетенциям сотрудников заказчика.

Для пользования Системы сотрудники заказчика должны обладать навыками работы с ПК

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить инструкции, рассылаемые пользователям по запросу.

9. Контактная информация

ООО «Интегра»

г. Нижний Новгород, ул. Адмирала Васюнина 2»б»,
тел. 8 (910) 790 92 82

info@integrarus.ru

Контакты службы поддержки

Связаться со службой технической поддержки можно по электронной почте
info@integrarus.ru тел. 8 (910) 790 92 82

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

603000, Россия, , Обл. Нижегородская, г. Нижний Новгород, ул. Арзамасская, д. 3

Фактический адрес размещения разработчиков:

603000, Россия, , Обл. Нижегородская, г. Нижний Новгород, ул. Арзамасская, д. 3

Фактический адрес размещения службы поддержки:

603000, Россия, , Обл. Нижегородская, г. Нижний Новгород, ул. Арзамасская, д. 3

Фактический адрес размещения серверов:

603000, Россия, Обл. Нижегородская, г. Нижний Новгород, ул. Арзамасская, д. 3