



2023

Программное обеспечение «БРИС-IP»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

1. Введение

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение «БРИС-IP», входящее в программно-аппаратный комплекс систем радиосвязи морских районов А1/А2 ГМССБ и предназначенное для обеспечения радиотелефонной связью между оператором системы, судовыми и иными абонентами.

Данный документ включает описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, устранение неисправностей, вызванных в ходе его эксплуатации, совершенствование программного обеспечения и информацию о персонале, необходимого для такой поддержки.

2. Термины и определения

Термин	Определение
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки
ТЗ	Техническое задание
АРМ	Автоматизированное рабочее место
ПАК	Программно-аппаратный комплекс
ГМССБ	Глобальная морская система связи при бедствии
МР А1	Морской район А1 — район в пределах зоны действия по крайней мере одной береговой УКВ-радиостанции, обеспечивающей непрерывное наблюдение и радиообмен на 16 и 70 каналах (ЦИВ) (30 морских миль)
МР А2	Морской район А2 — район в пределах зоны действия по крайней мере одной береговой ПВ-радиостанции, обеспечивающей непрерывное наблюдение на частоте 2187,5 кГц (ЦИВ) и радиообмен в режиме телефонии на частоте 2182 кГц (150 морских миль), за исключением района А1
БТО	Береговое техническое обслуживание

3. Процессы жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения «БРИС-IP», входящего в состав ПАК береговой системы радиосвязи МР А1/А2 ГМССБ, осуществляется за счет сопровождения ПО «БРИС-IP» в результате его реализации заказчиком в течение всего срока эксплуатации. Сопровождение предполагает:

- Обеспечение бесперебойной работы ПО в составе ПАК при наличии факторов, не связанных с неисправностью программных средств, ошибок пользователей, сбоев в работе внешних технических средств;
- Учёт замечаний и рекомендаций пользователей системы при осуществлении гарантийного и пост гарантийного обслуживания с целью повышения потребительских качества ПО «БРИС-IP»;
- Дальнейшее совершенствование ПО «БРИС-IP» при появлении новых нормативных требований, международных и национальных стандартов и рекомендаций МСЭ-R;

Поддержание жизненного цикла ПО в составе реализованных систем предполагает проведение его модернизации в соответствии как по собственным планам доработок, так и по заявкам потребителей, восстановление данных в случае их повреждения, консультационная помощь по вопросам эксплуатации, восстановлению системы и расширение функциональных возможностей при необходимости.

4. Информация о совершенствовании ПО

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения «БРИС-IP» представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом остановка работы ПО осуществляется последовательно. Сначала обновляется ПО на основном АРМе, а после его запуска обновляется ПО на резервном АРМе. Это позволяет осуществлять непрерывную работу ПО в составе системы.

С выпуском новой версии программного продукта правообладатель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО «БРИС-IP»;
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Для контроля версий ПО «БРИС-IP» каждая версия имеет свой номер:

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

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью, определяемой замечаниями и/или рекомендациям Заказчиков и/или при изменении нормативной базы в отношении функциональных возможностей ПО «БРИС-IP». Заказчик может сам управлять процессом обновления ПО «БРИС-IP» и привлекать для этого персонал правообладателя в случае необходимости.

ПО «БРИС-IP» для использования в системах радиосвязи МР А12 ГМССБ перед её поставкой заказчиком проходит проверку отраслевыми испытательными лабораториями (по поручению уполномоченных Минтрансом РФ организаций) в рамках освидетельствования на соответствие национальным и международным требованиям, а так же требованиям Приказа Минтранса от 23 июля 2015 г. №226 «Об утверждении требований к радиолокационным системам управления движением судов, объектам инфраструктуры морского порта, необходимым для функционирования Глобальной Морской Системы Связи при Бедствии и для обеспечения безопасности, объектам и средствам Автоматической Информационной системе, службе контроля судоходства и управления судоходством».

5. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

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

- Обновление компонентов ПО «БРИС-IP» самостоятельно пользователем системы из образа или резервной копии исполняемых фалов и фалов конфигурации;
- Работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО «БРИС-IP», 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 ПО 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.

6. Типовой регламент технической поддержки

6.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком ПО. В приоритетном режиме рассматриваются заявки о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО «БРИС-IP».

Поскольку ПО «БРИС-IP» является компонентом береговых систем радиосвязи и предназначается для обеспечения безопасности судоходства, процедуры осуществления поддержки определяются в режиме т.н. Берегового Технического Обслуживания с соответствие с положением о порядке организации ремонта и технического обслуживания береговых радио и навигационных систем компании ООО «РАДИО КОМПЛЕКС», утвержденное Российским морским регистром судоходства РФ. Указанный документ предоставляется потребителю ПО «БРИС-IP» в электронном виде.

Поддержка осуществляется при обращении в офис ООО «РАДИО КОМПЛЕКС»:

Адрес: 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 80, корпус 21, офис 305

Телефон: +7 (499) 654 0424, Моб. телефон: +7(985) 776 3814 (срочные заявки)

Эл. почта: gmdss@radiocomplex.ru, office@radiocomplex.ru

По поступлению заявки в течение 3 часов будет предоставлен специалист по решению вопроса устранения неисправности и возобновлению работы ПО «БРИС-IP».

6.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Заявка от эксплуатирующей организации или его уполномоченного лица направляется в электронном виде по адресу: gmdss@radiocomplex.ru или устно по телефону +7(499) 654 0424.

6.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заявка заполняется по типовой форме. При необходимости вносится пометка «СРОЧНО». Заявка, включая экстренное сообщение с пометкой «СРОЧНО» содержит:

- указание на номер договора поставки (или отсутствие договора);
- наименование объекта;
- даты возникновения проблемы и предполагаемую дату окончания ремонта;
- полное описание проявляющихся неисправностей и возможных причин отказа программного обеспечения, скриншот (при наличии);
- данные (ФИО, контактные телефоны) специалиста эксплуатирующей организации, назначенного на устранение неисправности.

6.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Правообладатель проводит:

- проверку (по базе данных и фактически) наличия обновления или резервных файлов, обеспечивающего своевременное восстановление работы ПО «БРИС-IP»;
- определение порядка своевременной доставки до Заказчика требуемого комплекта ПО «БРИС-IP», обеспечивающего своевременное восстановление его работы.
- В течение 12 часов с момента получения сообщения от эксплуатирующей организации Правообладатель уведомляет указанное в заявке контактное лицо:
- о предполагаемом решении проблемы;
- о гарантийном статусе оборудования (на гарантии или нет);
- проводит действия согласно разработанному комплексу мер по своевременному обеспечению ресурсами так, чтобы восстановление работы ПО «БРИС-IP» было осуществлено в течение 24 часов после согласования канала доставки необходимых обновлений и/или резервных копий.

При наличии на объектах квалифицированных специалистов, работы по восстановлению ПО «БРИС-IP» проводится непосредственно на объектах после получения рекомендаций Правообладателя и необходимых файлов ПО «БРИС-IP»;

- Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

6.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 10 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

7. Персонал для поддержания жизненного цикла

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

- знание функциональных возможностей ПО;
- знание особенностей работы с ПО;
- Знание операционных систем Unix/Linux, Windows;
- Навыки работы с серверным оборудованием, локальными сетями;
- Навык проводить диагностику и анализ проблемных мест;
- Умение распознать следствие/причины некорректной работы ПО или техники
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

Для выполнения работ по поддержанию жизненного цикла программного обеспечения «БРИС-IP» учитывается тот факт, что ПО «БРИС-IP» осуществляет управление внешними ресурсами (радиостанции, телефонные интерфейсы, акустические системы, средства отображения и т.п.), предусматривается использование специалистов Правообладателя в зависимости от характера неисправности.

7.1. Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка прикладного ПО	Знание языка программирования C++	1
2	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
3	Техническая поддержка	<ul style="list-style-type: none"> - Образование высшее техническое, профиль - связь, телекоммуникации, инфокоммуникации, информационные технологии; - Навыки работы на второй и/или третьей линии технической поддержки операторов связи; - Навыки работы с системами сопровождения клиентских инцидентов; - Навыки применения специализированных программных продуктов (технический учет, документооборот, активация); - Опытный пользователь ПК с установленными операционными системами Windows, ОС семейства Linux. 	2

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя – ООО «РАДИО КОМПЛЕКС».

7.2. Требования к компетенциям у заказчика

Пользователи системы должны иметь в своем штате квалифицированных специалистов со следующими знаниями и компетенциями:

- иметь высшее или среднее профессиональное образование с дополнительной подготовкой по эксплуатируемому оборудованию;
- знание операционных систем Unix/Linux, Windows на уровне опытного пользователя;
- вести радиотелефонные переговоры с иностранными судами на английском языке с использованием «Стандартных фраз ИМО для связи на море» (для операторов береговых станций морских районов А1 и А2 ГМССБ);
- Получить необходимые знания по ПО «БРИС-IP» в составе ПАК систем радиосвязи МР А1/А2 в ходе консультаций Правообладателя. Обучение и консультации по работе с ПО «БРИС-IP» проводится Правообладателем в процессе шеф-монтажных и пуско-наладочных работ при конфигурации ПО «БРИС-IP» и/или при обучении по дополнительной заявке Заказчика в иное время.

8. Контактная информация правообладателя программного продукта «БРИС-IP»

8.1. Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

Название компании: ООО «РАДИО КОМПЛЕКС»;

Юридический адрес: 125315, г. МОСКВА, ВН. ТЕР. Г. МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ СОКОЛ, ПР-КТ ЛЕНИНГРАДСКИЙ, Д.80, К. 21;

ИНН/КПП: 7743870254/774301001;

ОГРН: 1127747160496;

8.2. Контактная информация

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

Сайт: www.radiocomplex.ru;

Телефон: +7(499) 654 0423 (многоканальный);

Электронная почта: gmdss@radiocomplex.ru, office@radiocomplex.ru

Почтовый адрес: 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 80, кор. 21, офис 305;

Графика работы службы технической поддержки:

Рабочие дни: с 9.00 до 18.00 (МСК) по рабочим телефонам;

Выходные и праздничные дни: с 9.00 до 22.00 по мобильному телефону для срочных заявок;

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Россия, 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 80, корпус 21, офис 305;

Фактический адрес размещения разработчиков:

Россия, 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 80, корпус 21, офис 305;

Фактический адрес размещения службы поддержки:

Россия, 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 80, корпус 21, офис 305;

Фактический адрес размещения серверов:

Россия, 125315, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 80, корпус 21, офис 305;