Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Meridian Flight Bag

приложения для работы с пакетом электронных документов к рейсу

г. Санкт-Петербург
май 2024г.

Аннотация

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на мобильное приложение интегрированного решения для работы с пакетом электронных документов к рейсу Meridian FlightBag (MFB) (далее – Приложение).

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

В разделе «Общие сведения» (п. 1) указаны наименование Приложения, операционная система мобильного устройства, и языки программирования, на которых написаны компоненты Приложения.

В разделе «Поддержание жизненного цикла Приложения» (п. 2) приведены сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Приложения.

В разделе «Информация о персонале» (п. 3) приведены сведения о персонале, обеспечивающем работу и модернизацию Приложения.

ВНИМАНИЕ! Сведения о структуре, принципе организации Приложения, составах аппаратных и программных средств, а также другие данные, которые имеют отношение к функционированию Приложения, являются строго конфиденциальными, не подлежат разглашению.

© 2024 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону

Оглавление

1 Общие сведения 3

2 Поддержание жизненного цикла Приложения 4

2.1 Назначение сопровождения Приложения 4

2.2 Сервисные процессы сопровождения Приложения 4

2.2.1 Техническая поддержка пользователей 4

2.2.2 Проведение модернизации Приложения 6

2.2.3 Публикация релизов 6

3 Информация о персонале 7

3.1 Персонал, обеспечивающий работу Приложения на рабочих местах пользователей 7

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 7

© 2024 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону

1 Общие сведения

Наименование Приложения – Работа с пакетом электронных документов к рейсу Meridian FlightBag (MFB).

Для функционирования Приложения требуются:

1) Сервер приложений: в качестве сервера подходит любой сервер, с установленным Tomcat 9.

2) доступ в Интернет для синхронизации данных с сервером.

Языками программирования Приложения являются: Java, Swift.

Код программного обеспечения: закрытый.

Комплектность поставки: продукт поставляется в виде Приложения, которое доступно для скачивания в магазине приложений. Приложение устанавливается на мобильное устройство пользователя.

© 2024 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону

2 Поддержание жизненного цикла Приложения

Поддержание жизненного цикла Приложения осуществляется за счет сопровождения Приложения в течение всего периода его эксплуатации.

2.1 Назначение сопровождения Приложения

Сопровождение Приложения позволяет:

1) обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей Приложения по причине невозможности функционирования Приложения (аварийная ситуация, ошибки в работе Приложения, ошибки пользователей Приложения и т.п.);

2) обеспечить гарантию корректного функционирования Приложения;

3) обеспечить гарантию дальнейшего развития функционала Приложения.

2.2 Сервисные процессы сопровождения Приложения

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

1. консультирование пользователей и администраторов Приложения по вопросам эксплуатации по телефону, факсу, электронной почте или письменно по запросу Заказчика;
2. обеспечение Заказчика новыми версиями Приложения по мере их выхода;
3. обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
4. устранение ошибок в случае их выявления при работе с Приложением.

2.2.1 Техническая поддержка пользователей

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

В рамках технической поддержки Приложения оказываются следующие услуги без выезда специалистов Исполнителя на территорию Заказчика:

1. Гарантированный доступ к "горячей линии" по работе Приложения, которую обслуживает квалифицированный персонал Исполнителя по рабочим дням с 9.00 до 17.00 по московскому времени.
2. Оказание консультаций по технологическим вопросам работы Приложения.

© 2024 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону

3. Анализ ошибок Приложения, документированных надлежащим образом с использованием электронной почты Исполнителя.
4. Анализ ошибок Приложения с использованием удаленного доступа, если такой доступ предоставлен Заказчиком.
5. Внедрение Заказчику откорректированного программного обеспечения, процедур внесения исправлений или удобоисполнимых процедур, обеспечивающих устранение ошибки.
6. Устранение программных ошибок, выявленных в процессе эксплуатации, после занесения Заказчиком сообщения о проблеме в систему фиксации ошибок Исполнителя (доступ в систему фиксации ошибок предоставляет Исполнитель).
7. Предоставление новых выпускаемых Исполнителем версий программного обеспечения Приложения.
8. Поддержка актуальности программного обеспечения по законодательству РФ за счет Исполнителя в кратчайшие сроки путем предоставления новых версий Приложения, если Заказчик предоставил Исполнителю необходимую информацию об изменении законодательства.
9. Предоставление изменений к документации, предоставляемой одновременно с выпуском Приложения.
10. Ограничения сопровождения:

    10.1. Услуги по сопровождению выполняются с 9.00 до 17.00 по рабочим дням (время московское) по графику пятидневной рабочей недели.

    10.2. Исключаются последствия, не связанные с ошибками Приложения, или последствия вне зоны ответственности Исполнителя (не сохраненные пользователем данные, плохое качество Интернета).

    10.3. Услуги по сопровождению не включают доработки и корректировки программного обеспечения, кроме корректировок, связанных с исправлением ошибок Приложения.

    10.4. Внедрение Заказчиком нового оборудования или новых компонентов программного обеспечения не обязывает Исполнителя проводить адаптацию Приложения к новым условиям.

    10.5. В перечень услуг сопровождения не входит обслуживание каких-либо компонентов системного программного обеспечения и прикладного программного обеспечения других разработчиков (операционных систем, систем управления базами данных, сервисных программ составления отчетов и т.п.) или компонентов аппаратного обеспечения.

© 2024 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону

2.2.2 Проведение модернизации Приложения

Модернизация Приложения осуществляется путем модификации программного обеспечения в связи с необходимостью изменения состава, структуры или формата отображения информации в Приложении, изменения или дополнения функциональности Приложения, совершенствования работы функций и процедур, а также по заявкам пользователей. Результатом модернизации является выпуск новой версии Приложения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

1. выявление ошибок в функционировании Приложения;
2. исправление ошибок, выявленных в функционировании Приложения;
3. прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Приложение;
4. согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
5. модернизация Приложения по заявкам Заказчика;
6. модернизация Приложения в связи с изменением набора информации и изменением бизнес-процессов авиакомпании;
7. предоставление Заказчику доступа к скачиванию новых версий Приложения, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
8. обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

2.2.3 Публикация релизов

Публикация последних версий Приложения сопровождается перечислением новых функций Приложения.

.

© 2024 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону

3 Информация о персонале

3.1 Персонал, обеспечивающий работу Приложения на рабочих местах пользователей

Пользователи Приложения должны обладать навыками работы с мобильным устройством на уровне уверенного пользователя.

Для работы с Приложения пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя Приложения.

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

1) знание функциональных возможностей Приложения и особенностей работы с ним;

2) обладание квалификацией «инженер-программист».

Коллектив разработчиков (программисты, архитекторы, специалисты по сопровождению) обладают необходимым набором знаний для обеспечения бесперебойной корректной работы Приложения.

© 2024 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону