Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла **Meridian (Версия Pro)** интегрированное решение для авиакомпаний по автоматизации производственной деятельности

г. Санкт-Петербург
июль 2020г.

Аннотация

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение интегрированного решения по автоматизации производственной деятельности для альянса авиакомпаний и крупных регулярных авиаперевозчиков **Meridian.Alliance** (далее – Система).

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

В разделе «Общие сведения» (п. 1) указаны наименование Системы, программное обеспечение, необходимое для функционирования Системы, и язык программирования, на которых написаны компоненты Системы.

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

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

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

© 2020 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 Системы 4

2.1 Назначение сопровождения Системы 4

2.2 Сервисные процессы сопровождения Системы 4

2.2.1 Техническая поддержка пользователей 4

2.2.2 Проведение модернизации Системы 6

2.2.3 Публикация релизов 6

2.2.4 Восстановление данных 6

3 Информация о персонале 7

3.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на рабочих местах пользователей 7

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию 7

© 2020 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону

1 Общие сведения

Наименование Системы – Интегрированное решение по автоматизации производственной деятельности для альянса авиакомпаний и крупных регулярных авиаперевозчиков Meridian.Alliance.

Для функционирования Системы требуются:

1) Сервер баз данных Системы работает под управлением операционной системы UBUNTU 20 и СУБД Postgree 14.

2) Сервер приложений: в качестве файлового сервера подходит любой сервер, работающий под управлением операционной системы UBUNTU 20 и Tomcat 9.

3) доступ в Интернет для Приложений.

Языками программирования Системы является: Java Open JDK 11.

Код программного обеспечения: закрытый.

Комплектность поставки: копия Прикладного Программного Обеспечения Системы на электронном носителе информации, эксплуатационная документация, руководства пользователей.

© 2020 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону

2 Поддержание жизненного цикла Системы

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

2.1 Назначение сопровождения Системы

Сопровождение Системы позволяет:

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

2) обеспечить гарантию корректного функционирования Системы;

3) обеспечить гарантию дальнейшего развития функционала Системы.

2.2 Сервисные процессы сопровождения Системы

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

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

2.2.1 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы 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 Системы оказываются следующие услуги без выезда специалистов Исполнителя на территорию Заказчика:

1. Гарантированный доступ к "горячей линии" по работе Системы, которую обслуживает квалифицированный персонал Исполнителя по рабочим дням с 9.00 до 17.00 по московскому времени.
2. Оказание консультаций по технологическим вопросам работы Системы.
3. Анализ ошибок Системы, документированных надлежащим образом с использованием электронной почты Исполнителя.

© 2020 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону

4. Анализ ошибок Системы с использованием удаленного доступа, если такой доступ предоставлен Заказчиком.
5. Внедрение Заказчику откорректированного программного обеспечения, процедур внесения исправлений или удобоисполнимых процедур, обеспечивающих устранение ошибки. Сюда входит восстановление данных, поврежденных из-за ошибок Системы, если Заказчик обеспечит должным образом резервное копирование баз данных.
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 Системы.
8. Поддержка актуальности программного обеспечения по законодательству РФ за счет Исполнителя в кратчайшие сроки путем предоставления новых версий программного обеспечения Системы, если Заказчик предоставил Исполнителю необходимую информацию об изменении законодательства.
9. Предоставление изменений к документации, предоставляемой одновременно с внедрением Системы.
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 Системы, или последствия вне зоны ответственности Исполнителя.

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

    10.4. Внедрение Заказчиком нового оборудования или новых компонентов программного обеспечения не обязывает Исполнителя проводить адаптацию Системы 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.

© 2020 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону

2.2.2 Проведение модернизации Системы

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

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

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

2.2.3 Публикация релизов

Публикация последних версий Системы осуществляется представлением Заказчику копии Прикладного Программного Обеспечения Системы на электронном носителе информации, измененной эксплуатационной документации, руководств пользователей. Публикация сопровождается перечислением новых функций Системы.

2.2.4 Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы, либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется путем восстановления резервной копии базы данных.

© 2020 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 Системы на рабочих местах пользователей

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером и мобильным устройством на уровне уверенного пользователя.

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

Администраторы Системы должны владеть навыками работы с персональным компьютером и мобильными устройствами на уровне опытного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, настройки системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

3.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

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

1) знание функциональных возможностей Системы 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 Системы.

© 2020 Copyright ООО «Аэронавигатор» - ВСЕ ПРАВА ЗАЩИЩЕНЫ.
Данная информация является собственностью ООО «Аэронавигатор», любое ее использование преследуется по закону