Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла **My Charter** решение для авиакомпаний по автоматизации коммерческой деятельности

г. Санкт-Петербург
июль 2020г.

Аннотация

Настоящий документ (далее – Описание) распространяется на программное обеспечение интегрированного решения по автоматизации продажи авиабилетов на регулярные и чартерные рейсы My Charter (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 5

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 оформления авиаперевозки с использованием Системы продажи авиабилетов на регулярные и чартерные рейсы My Charter.

Для функционирования Системы требуются:

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

2) доступ в Интернет для Приложений.

Языками программирования Системы является: Java Open JDK 11.

Код программного обеспечения: закрытый.

Комплектность поставки: Продукт доступен в виде веб-сервиса. Специальные действия по установке ПО на стороне пользователя не требуются.

© 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.

2.2.2 Проведение модернизации Системы

Модернизация Системы осуществляется путем модификации программного обеспечения в связи с необходимостью изменения состава, структуры или формата

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

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 вэб-сервиса 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.

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