ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ПОДДЕРЖАНИЯ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, ВКЛЮЧАЯ МОДЕРНИЗАЦИЮ И УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ

программного обеспечения

АСУББ «СеТКа»

2025

СОДЕРЖАНИЕ

1 Термины и определения 3
2 Общие сведения 4
3 Процессы жизненного цикла программного обеспечения 5
3.1 Разработка 5
3.2 Система управления версиями исходного кода 5
4 Процессы гарантийного обслуживания, модернизации и сопровождения 6
4.1 Техническое сопровождение и требования к персоналу 6
4.2 Гарантийное обслуживание 7
4.3 Универсальная модернизация и требования к персоналу 8
4.4 Совершенствование программного обеспечения и RoadMap 8
4.5 Уникальная модернизация и требования к персоналу 9
5 Требования к персоналу заказчика 10
6 Контактная информация 11

1 Термины и определения

Термин	Определение
ПО АСУББ «СеТКа»	Программное обеспечение, разработанное компанией ООО «СТ-ЦР», предназначенное для работы с процессами заказа, поиска, строительства, сдачи- приёмки, платежей, обслуживания и модернизации объекта телеком-инфраструктуры, а также сопутствующего документооборота.
ЕО ЦБ	Единое Окно «Цифровая Башня» - web-интерфейс ПО АСУББ «СеТКа»
Администратор ПО АСУББ «СеТКа»	Специалист, ответственный за установку и поддержание работоспособности ПО АСУББ «СеТКа», а также за выдачу расширенных прав доступа Администратору Заказчика
Администратор Заказчика	Специалист, ответственный за распределение доступа к модулям ПО АСУББ «СеТКа» для пользователей Заказчика
СУБД MongoDB	Система управления базами данных, используемая в ПО АСУББ «СеТКа»
Docker	Платформа для разработки, доставки и запуска приложений в контейнерах.
API	Программный интерфейс приложения, позволяющий разработчикам взаимодействовать с программой или платформой.
Техническое сопровождение	Процесс предоставления ответов на запросы пользователей в части использования ПО и исправления критичных ошибок системы.
Гарантийное обслуживание	Процесс устранения ошибок и недостатков в ПО в течение определенного периода после покупки.
Модернизация	Процесс улучшения и обновления программного продукта в соответствии с требованиями заказчика.
Веб-интерфейс	Графический интерфейс, доступный через веб-браузер, для взаимодействия с программой или платформой.
Репозиторий кода	Место хранения исходного кода программного продукта, обычно используется для управления версиями и совместной работы.
Git	Распределенная система управления версиями исходного кода.

Контейнеризация	Технология, позволяющая упаковать приложение и все его зависимости в контейнер, что обеспечивает консистентность при развертывании.

2 Общие сведения

ПО Автоматизированная Система Управления Башенным Бизнесом (Далее – АСУББ) «СеТКа» представляет собой программное обеспечение, разработанное компанией ООО «СТ-ЦР», специализирующееся на управлении Башенным Бизнесом. ПО обеспечивает интуитивно понятный интерфейс для работы с процессами заказа, поиска, строительства, сдачи- приёмки, платежей, обслуживания и модернизации объекта телеком-инфраструктуры, а также сопутствующего документооборота, обеспечивая высокую производительность и надежность.

Основные характеристики и возможности ПО АСУББ «СеТКа»:

- Работа с данными из различных источников, в т.ч. 1С ДО;
- Удобный web-интерфейс подготовленный и развиваемый в рамках VUE-фреймворка с открытым кодом;
- Интеграция с СУБД Mongo DB, обеспечивающая обмен данными, а также их надежное и быстрое хранение;
- Возможность использования системы контейнеризации Docker для гибкости развертывания и масштабирования;
- Поддержка API для интеграции с другими программными продуктами.

Компания ООО «СТ-ЦР» предоставляет полный комплекс услуг по внедрению, настройке, техническому сопровождению и обучению работе с ПО АСУББ «СеТКа». Каждый этап разработки и эксплуатации программы сопровождается детальной документацией, что обеспечивает прозрачность и понимание процессов со стороны заказчика.

При разработке ПО АСУББ «СеТКа» основное внимание уделялось удобству и интуитивности интерфейса, что делает программу доступной для пользователей без специализированных навыков.

3 Процессы жизненного цикла программного обеспечения

3.1 Разработка

В ходе создания программного продукта, были выполнены следующие задачи:

- разработка исходного кода ПО, компиляция и проведение тестирования программных модулей;
- разработка программной документации;
- проведение функционального, интеграционного и комплексного тестирований и устранения замечаний;
- обучение ключевых пользователей для проведения Испытаний системы;
- проведение пилотных испытаний в составе платформы с привлечением сторонних организаций;
- корректировка программной документации, устранение замечаний;
- проведение Опытно-Промышленной Эксплуатации ПО АСУББ «СеТКа», устранение замечаний.

В процессе разработки было задействовано:

- один ведущий разработчик программного обеспечения;
- один разработчика программного обеспечения.

Разработка ПО АСУББ «СеТКа» осуществлялась в офисе ООО «СТ-ЦР», расположенном по адресу: 143409, Московская область, г. Красногорск, ул. Успенская, влд. 3, помещ. 1, офис 307, ООО «СТ-ЦР».

Ссылка на Telegram-канал для связи с разработчиками ПО:

tg://join?invite=6tt8eLyxWNtkNWUy

Электронный адрес для связи с разработчиками ПО:

support@st-cifra.ru

Почтовый адрес: 603022, Нижегородская область, Нижний Новгород, а/я 3, пр. Гагарина, дом 7а, ООО «СТ-ЦР».

3.2 Система управления версиями исходного кода

В процессе разработки ПО в качестве распределенной системы управления версиями исходного кода используется инструмент Git, программное обеспечение, свободно распространяемое на условиях универсальной общедоступной лицензии GNU версии 2, с размещением репозитория кода на ресурсах «СТ-ЦР».

4 Процессы гарантийного обслуживания, модернизации и сопровождения

Целью процесса поддержки ПО АСУББ «СеТКа» является обеспечение гарантии качества оказанных услуг по договору, в рамках которого пользователем были получены права на использование экземпляра программного обеспечения.

Процесс поддержки продукта, в зависимости от условий заключенного договора, может включать в себя:

- Техническое сопровождение;
- Гарантийное обслуживание;
- Модернизацию ПО АСУББ «СеТКа».

Режим работы службы поддержки - с 9:00 до 18:00 МСК в рабочие дни, в соответствии с утвержденным производственным календарем Российской Федерации на текущий год.

Запросы пользователей в связи с поддержкой ПО АСУББ «СеТКа» могут быть:

- направлены в электронной форме в тг-канал службы технической поддержки:
- зарегистрированы в системе регистрации запросов технической поддержки itilium.

Адрес электронной почты для связи со службой поддержки:

support@st-cifra.ru

Почтовый адрес: 603022, Нижегородская область, Нижний Новгород, а/я 3, пр. Гагарина, дом 7а, ООО «СТ-ЦР».

4.1 Техническое сопровождение и требования к персоналу

В процессе технического сопровождения ПО АСУББ «СеТКа» задействованы:

- Специалист технической поддержки 1С- 1 человек;
- Специалист технической поддержки ЕО ЦБ- 1 человек;
- Разработчик 1С – 2 человек;
- Аналитик 1С - 1 человек;
- Разработчик ЕО ЦБ – 1 человек;
- Аналитик ЕО ЦБ - 1 человек.

Администратор ПО АСУББ «СеТКа» должен иметь навыки:

- администрирования ОС семейства Linux;
- администрирования СУБД Mongo DB;
- администрирования и работы с системой контейнеризации Docker.

Объем и регламент выполнения работ, обеспечиваемый компанией в связи с техническим сопровождением ПО, устанавливается условиями договора, в рамках которого пользователем был получен экземпляр Программы.

Как правило, процесс технического сопровождения включает в себя предоставление ответов на запросы пользователей в части использования ПО, а также в связи с особенностями работы с различными данными, загружаемыми в программный продукт в ходе его эксплуатации, с внесением изменений в функциональные характеристики и пользовательский интерфейс программного обеспечения для случаев некорректной работы системы (например, изменения/дополнения в процессе согласования ТУ).

В процессе тестирования и эксплуатации программного обеспечения могут возникнуть сообщения о неисправности. В случае их возникновения необходимо осуществить процедуру передачи информации о характере ошибки в авторизованную сервисную службу компании ООО «СТ-ЦР».

Устранение неисправностей и техническое обслуживание может осуществлять только квалифицированный персонал, а именно сотрудники авторизованной сервисной службы компании ООО «СТ-ЦР».

Для оформления заявки на устранение неисправности необходимо перейти

- по ссылке на сайт авторизованной сервисной службы ООО «СТ-ЦР» и оставить заявку на электронную почту: support@st-cifra.ru.
- Так же заявку можно отправить с помощью Telegram-канала: tg://join?invite=6tt8eLyxWNtkNWUy

4.2 Гарантийное обслуживание

Объем и регламент выполнения работ, обеспечиваемый компанией в связи с гарантийным обслуживанием ПО, устанавливается условиями договора, в рамках которого пользователем была получена подписка на ПО.

Как правило, стандартным периодом гарантийного обслуживания на экземпляры ПО в соответствии с договорами on premise, является период от 6 до 12 месяцев с даты предоставления продукта. В течение гарантийного периода, компанией за свой счет

устраняются все ошибки и недостатки, выявленные пользователем в ходе эксплуатации Программы.

В случае договоров SaaS период гарантийного обслуживания распространяется только на период подписки, соответствующий количеству оплаченных месяцев подписки.

Фактически, гарантийное обслуживание для такого варианта осуществляется ресурсами, выделенными для Технического сопровождения.

4.3 Универсальная модернизация и требования к персоналу

В процессе модернизации, универсальной для нескольких заказчиков (Road Map продукта) задействовано:

- Разработчик 1С – 4 человека;
- Аналитик 1С – 2 человека;
- Разработчик ЕО ЦБ – 2 человека;
- Аналитик ЕО ЦБ – 1 человека;
- Руководитель Проектов – 2 человека.

Объем и регламент выполнения работ, обеспечиваемый компанией в связи с обязательствами по модернизации ПО в соответствии с универсальными требованиями от нескольких заказчиков, устанавливается условиями договора, в рамках которого пользователем была получена подписка на ПО.

4.4 Совершенствование программного обеспечения и RoadMap

Совершенствование и модернизация ПО происходит путем доработки интерфейса и внедрения новых функциональных возможностей. Команда ООО «СТ-ЦР» работает над увеличением производительности программы, повышением эргономичности пользовательского интерфейса, минимизацией времени взаимодействия между клиентскими и серверными компонентами, а также перечнем форматов, протоколов и стандартов различных данных, поддерживаемых ПО АСУББ «СеТКа. Фактическое улучшение всей программы отображается в виде изменения младших разрядов номера версии ПО с учетом доработок.

Общие пожелания, связанные с развитием продукта, могут быть направлены в электронной форме на адрес службы технической поддержки (см. раздел 7. Контактная информация).

ООО «СТ-ЦР» оставляет за собой право использовать информацию, полученную от конечных пользователей Программы, а также результаты работ, осуществляемых в рамках предоставления технического сопровождения, гарантийного обслуживания и модернизации (см. раздел 4. Процессы настоящего документа) при совершенствовании ПО.

4.5 Уникальная модернизация и требования к персоналу

В процессе модернизации, уникальной для одного заказчика (например, интеграция с внутренними ИТ-системами заказчика) количество аналитиков и разработчиков определяется индивидуально, в зависимости от объёма и желаемых сроков выполнения работ для ПО АСУББ «СеТКа».

Объем и регламент выполнения работ, обеспечиваемый компанией в связи с обязательствами по уникальной модернизации ПО для одного заказчика, устанавливается условиями отдельного договора, в дополнение к договору подписки на ПО.

5 Требования к персоналу заказчика

К эксплуатации ПО АСУББ «СеТКа» допускаются лица, ознакомившиеся с документацией Программы и имеющие практические навыки работы с указанным программным обеспечением.

Для эксплуатации ПО АСУББ «СеТКа» может привлекаться, как штатный персонал Заказчика, так и привлеченные специалисты, имеющие соответствующую квалификацию.

Пользователи Программы могут иметь доступ как к отдельным модулям ПО АСУББ «СеТКа», так и к комплекту из нескольких модулей – состав модулей и подмодулей определяется Администратором Заказчика, имеющим специализированный интерфейс для разграничения прав доступ и рассылки оповещений:

№ п/п	Наименование модуля/подмодуля
1.	Модуль «ТУ»
1.1.	Подмодуль «Запросы ТУ»
1.2.	Подмодуль «Эскизы»
1.3.	Подмодуль «Фотоотчеты»
2.	Модуль «Инвентаризация»
2.1.	Подмодуль «Фотоотчеты»
2.2.	Подмодуль «Бронирование»
3.	Модуль «Плановый доступ»
3.1.	Подмодуль «Запросы»
4.	Модуль «АВР»
4.1.	Подмодуль «Статистика»
4.2.	Подмодуль «Инциденты»
4.3.	Подмодуль «Акты»
4.4.	Подмодуль «Договоры»
5.	Модуль «Выкупы»
5.1.	Подмодуль «Выкуп инфраструктуры»
6.	Модуль «Строительство объектов»
6.1.	Подмодуль «Заказы».
6.2.	Подмодуль «Договоры»
6.3.	Подмодуль «Счета»
7.	Модуль «ATMSERVER»
7.1.	Подмодуль «Пульт»
7.2.	Подмодуль «Модемы»
8.	Модуль «Справочники»
8.1.	Подмодуль «Объекты»
8.2.	Подмодуль «Оборудование»
9.	Модуль «Документация»

6 Контактная информация

Для связи с ООО «СТ-ЦР» в связи с ПО АСУББ «СеТКа» следует использовать следующую контактную информацию:

Адрес электронной почты службы поддержки и разработки: support@st-cifra.ru

Адрес электронной почты по другим вопросам: info@st-cifra.ru

Дополнительные контакты ответственных лиц:

1. Володькина Ирина Леонидовна
   CPO, Заместитель Генерального Директора по развитию цифровых продуктов
   E-mail: i.volodkina@service-telecom.net
   Тел.: +7 926 013 57 79

2. Чубис Максим
   CIO, Директор по информационным технологиям
   E-mail: m.chubis@service-telecom.net
   Тел.: +7 911 813 20 76