



ООО «ИТЛ Консалтинг»
115054, г. Москва, пер. Большой Строченовский, д. 7
Тел.: +7 (495) 662-95-22
e-mail: itl@itlc.ru

ИТЛ Коннект

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ	3
2.1. ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ.....	3
2.2. ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ.....	4
3. ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССАХ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.	4
3.1. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	5

1. ВВЕДЕНИЕ

Интегрированная система управления железнодорожными перевозками «ИТЛ Коннект» относится к классу интеграционных систем (middleware) и предназначена для организации информационного взаимодействия между предприятием и АС ЭТРАН, за счет чего осуществляется горизонтальная интеграция бизнес-процессов управления железнодорожными перевозками предприятия с процессами РЖД для грузовой и коммерческой работы. ИТЛ Коннект обеспечивает возможность передачи и подписания перевозочных и первичных железнодорожных документов электронной цифровой подписью (ЭП) из АСУ Предприятия в полном соответствии с нормативными документами РЖД, а так же получения документов из ЭТРАН, заверенной подписью РЖД. ИТЛ Коннект не имеет собственных пользовательских интерфейсов или АРМов, при этом все задачи взаимодействия с конечным пользователем решает непосредственно информационная система Предприятия.

ИТЛ Коннект реализована на базе данных PostgreSQL.

2. ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ И СОПРОВОЖДЕНИЯ

2.1. *ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ РАЗРАБОТКИ*

Программное обеспечение ИТЛ Коннект разрабатывается российской компанией ООО «ИТЛ Консалтинг» по адресу: г. Москва, пер. Большой Строченовский, д. 7.

Процесс разработки включает в себя:

- разработку новых модулей и функций для реализации различных бизнес-функций;
- комплексное интеграционное и регрессионное тестирование;
- исправление найденных ошибок;
- исправление проблем совместимости;
- разработку документации и инструкций.

Создание, изменение, модернизация программы «ИТЛ Коннект» выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «ИТЛ Консалтинг» в количестве 67 человек.

Выпуск новых версий осуществляется в соответствии с собственным планом разработки, а также в случае выявленных проблем в ходе эксплуатации программного обеспечения у конечных потребителей и изменений в АС ЭТРАН.

2.2 ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССЕ СОПРОВОЖДЕНИЯ

Сопровождение ИТЛ Коннект осуществляется совместно ООО «ИТЛ Консалтинг» и ООО «ИТЛ-Сервис» - компанией, аффилированной с ООО «ИТЛ Консалтинг» – разработчиком программного обеспечения.

Процесс сопровождения включает в себя:

- техническую поддержку пользователей;
- устранение неисправностей;
- помощь в конфигурации всех компонент программного обеспечения;
- консультирование по работе в ПО.

Обращение в техническую поддержку необходимо направлять по адресу: itl-support@itlc.ru или через личный кабинет в Service Desk, который создается для Заказчиков при заключении договора на техническую поддержку системы.

Прием и обработка вопросов осуществляется по рабочим дням с 9:00 до 18:00 по московскому времени.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПРОЦЕССАХ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.

Поддержание жизненного цикла ИТЛ Коннект осуществляется за счет сопровождения системы в течение всего периода эксплуатации системы Заказчиками.

Сопровождение системы необходимо для отсутствия простоя в предоставлении услуг конечным клиентам организации Заказчика по причине невозможности функционирования системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы) и обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития её функциональности.

Сопровождение системы также включает в себя проведение модернизаций системы в соответствии с собственным планом доработок, изменениям в АС ЭТРАН и по заявкам заказчика с целью расширения функциональности или исправления ошибок в системе.

Модернизация системы осуществляется путем модификации программного обеспечения с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставления Заказчику неисключительных прав на использование новых версий системы, полученных в результате модернизации.

3.1. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Персонал Заказчика, который работает с поставляемым программным обеспечением должен обладать навыками работы и обслуживания устройств самообслуживания, находящихся в эксплуатации у Заказчика.

В состав персонала, необходимого для обеспечения эксплуатации, должны входить:

- инженер отдела сопровождения программного обеспечения;
- администратор СУБД;
- администратор ОС.

Состав персонала для обеспечения эксплуатации приведен в таблице ниже:

Роль	Количество	Квалификация
Инженер отдела АСУ (разработчик КИС)	1	Навыки администрирования СУБД PostgreSQL; знание корпоративных информационных систем, навыки написания RestAPI.
Инженер отдела сопровождения программного обеспечения	1	Навыки работы с устройствами криптозащиты VIPNET, эксплуатируемых в организации. Понимание технологии систем ЭДО, ЭЦП, документооборота с АС ЭТРАН. Знание руководства программиста АС ЭТРАН и руководство системного администратора ИТЛ Коннект. Навыки администрирования операционных систем семейства Linux и WINDOWS.
Администратор СУБД	1	Квалификация системного администратора; Навыки администрирования операционных систем семейства Linux, СУБД PostgreSQL
Администратор ОС	1	Квалификация системного администратора; Навыки администрирования операционных систем семейства Linux.

Численность персонала определяется исходя из текущего объема задач. В системе предполагается наличие минимум одного исполнителя для каждой роли.

Поддержка и администрирование системы могут осуществляться как непосредственно сотрудниками Заказчика, так и согласно договору поддержки сотрудниками ООО «ИТЛ Консалтинг» совместно с профильными подразделениями Заказчика.

ООО «ИТЛ Консалтинг» полностью укомплектовано необходимым персоналом для поддержки и администрирования поставляемого программного решения для чего в компании предусмотрены следующие должности:

1. Директор департамента разработки программного обеспечения – 1 чел.
2. Заместитель директора департамента разработки программного обеспечения – 1 чел.
3. Тимлид разработки программного обеспечения – 2 чел.
4. Ведущий разработчик программного обеспечения – 4 чел.
5. Разработчик программного обеспечения – 12 чел.
6. Младший разработчик программного обеспечения – 1 чел.
7. Технический архитектор – 1 чел.
8. Системный аналитик – 3 чел.
9. Тестировщик программного обеспечения – 5 чел.
10. Руководитель проектов – 4 чел.

Таким образом, специалисты ООО «ИТЛ Консалтинг» обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.