

**СибПроектАвтоматика**  
автоматизация технологических процессов



ИНН/КПП 7203307223/720301001

625000 г. Тюмень, ул. 50 лет ВЛКСМ 15/1  
E-mail: mail@sibproauto.ru

ООО "СИБПРОЕКТ АВТОМАТИКА"

ОГРН 1147232014588

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного  
цикла программного обеспечения  
«SPA-WebSCADA-VisualServer»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Сопровождение программного обеспечения .....	3
2. Техническая поддержка.....	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.....	4
4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения .....	4
5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....	5
6. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки.....	6

Поддержание жизненного цикла WEBSCADA обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом доработки ПО и по заявкам обратной связи Пользователей ПО.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- обновление и модернизация приложения в соответствии с собственным планом доработок;
- обновление и модернизация приложения на основе обратной связи, полученной от пользователей по;
- устранение технических ошибок, выявленных в процессе эксплуатации по;
- добавление новых модулей для повышения функциональности ПО или повышение производительности и оптимизация существующих модулей.

## 1. Сопровождение программного обеспечения

Сопровождение WebSCADA позволяет обеспечить:

- оперативное реагирование по сбоям и ошибкам в ПО;
- гарантию корректного функционирования ПО и дальнейшего развития ее функционала;
- своевременное выполнение заявок пользователей по доработке ПО.

## 2. Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей WebSCADA, по вопросам эксплуатации программного обеспечения.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- предоставление руководство пользователя по всем модулям;
- помощь в настройке и администрировании;
- предоставление справочной информации;
- объяснение функционала модулей ПО, помощь в эксплуатации ПО (техническая поддержка);
- проведение модернизации ПО;
- восстановление данных ПО.

Телефон технической поддержки ПО +7 (922) 046-32-88. Также пользователи сервиса могут направлять возникающие вопросы на электронную почту или с помощью обратной связи в интерфейсе WebSCADA.

### 3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть исправлены Разработчиком следующим образом:

1. Плановое обновление WebSCADA;
2. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя, любым доступным способом.

### 4. Совершенствование (модернизация) программного обеспечения

Программное обеспечение регулярно развивается и получает обновления. В WebSCADA появляются новые возможности, расширяется функционал, оптимизируется работа, обновляется интерфейс.

## 5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности

Пользователи WebSCADA - К работе с системой допускается оперативный технологический персонал, изучивший руководство пользователя, техническую документацию, поставленную вместе с системой управления, прошедший курс обучения в соответствии с утвержденной программой.

**Администратор WebSCADA:** лицо, имеющее доступ к администрированию и сопровождению ПО, к которому предъявляются следующие требования:

- общий опыт администрирования более 1 года;
- знания и опыт администрирования операционных систем linux;
- опыт работы с nginx, git, с sql и nosql базами данных;
- навыки работы с postgresql, php, git, sql, vue, администрирование серверов linux, gitlab, ci / cd.

**Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию:** лица, которые занимаются непрерывным обеспечением поддержки (в т.ч. технической) пользователей ПО и модернизации ПО, соответствующие следующим требованиям:

- опыт технической поддержки пользователей; технической консультации пользователей; опыт удаленного решения технических проблем; опыт приема заявок по почте; умение распределять заявки между исполнителями;
- опыт работы с nginx, git, с sql и nosql базами данных.

Вся техническая поддержка и администрирование WebSCADA осуществляется специалистами ООО “Сибпроектавтоматика”.

б. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки

Фактическое размещение инфраструктуры ПО и службы ее поддержки, включая персонал ООО “Сибпроектавтоматика”, находятся по следующему адресу:

625048, Тюменская обл., Г.О. город Тюмень, г. Тюмень, ул. 50 лет ВЛКСМ, д.15, пом.1

Контактные данные: Телефон +7 (922) 046-32-88

Email: [support@sibproauto.ru](mailto:support@sibproauto.ru)