

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «HIGHWAY SB»

Описание процессов разработки и поддержки жизненного цикла

Листов 11

г. Пермь
2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	4
1.1. Описание программного обеспечения «Highway SB».....	4
1.2. Сведения о разработчике.....	4
2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «HIGHWAY SB».....	5
2.1. Проектирование.....	5
2.2. Разработка программного обеспечения.....	5
2.3. Тестирование.....	5
2.4. Приобретение.....	5
2.5. Поставка.....	5
2.6. Эксплуатация.....	5
2.7. Документирование.....	5
2.8. Обучение и квалификация персонала.....	5
2.9. Поддержка версий и доработка.....	5
2.10. Устранение сбойных ситуаций.....	6
3. РЕГЛАМЕНТ ОКАЗАНИЯ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «HIGHWAY SB».....	7
3.1. Состав предоставляемых услуг технической поддержки.....	7
3.2. Порядок приема и обработки обращений и инцидентов.....	8
4. СВЕДЕНИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ОРГАНИЗАЦИИ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩЕЙ ПОДДЕРЖКУ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «HIGHWAY SB».....	9
4.1. Сведения об организации.....	9
4.2. Сведения о персонале.....	9
4.3. Контактные данные.....	11

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Термин	Расшифровка
Заказчик	Заказчик договора о технической поддержке
ИС	Информационная система
Исполнитель	Исполнитель договора о технической поддержке

1. Общая информация

1.1. Описание программного обеспечения «Highway SB»

Программное обеспечение «Highway SB» - универсальное средство интеграции информационных систем посредством обмена сообщениями, организованное по принципу корпоративной сервисной шины (ESB).

Функциональные возможности «Highway SB»:

- Настройка маршрутов взаимодействия в пользовательском интерфейсе, без программирования;
- Гарантированная доставка сообщений как по запросу, так и автоматически на сервис получателя;
- Организация очереди сообщений;
- Обработка событий;
- Работа с пакетами сообщений.

1.2. Сведения о разработчике

Разработчик программного обеспечения «Highway SB»: ООО «ПроИнфоСервис» (далее – Разработчик).

Правообладатель программного обеспечения «Highway SB» (с 09.12.2024 г.): ООО «ПроИнфоСервис» (далее – Правообладатель).

2. Описание процессов жизненного цикла программного обеспечения «Highway SB»

2.1. Проектирование

Проектирование в рамках жизненного цикла программного обеспечения «Highway SB» осуществлялось сотрудниками Разработчика.

С 09.12.2024 проектирование в рамках поддержки и развития осуществляется сотрудниками Правообладателя.

2.2. Разработка программного обеспечения

Разработка программного обеспечения в рамках жизненного цикла программного обеспечения «Highway SB» осуществлялась сотрудниками Разработчика.

С 09.12.2024 разработка программного обеспечения в рамках поддержки и развития осуществляется сотрудниками Правообладателя.

2.3. Тестирование

Тестирование программного обеспечения в рамках жизненного цикла программного обеспечения «Highway SB» осуществлялось сотрудниками Разработчика.

С 09.12.2024 тестирование программного обеспечения в рамках поддержки и развития осуществляется сотрудниками Правообладателя.

2.4. Приобретение

С 09.12.2024 приобретение программного обеспечения в рамках поддержки и развития осуществляется через Правообладателя.

2.5. Поставка

С 09.12.2024 поставка программного обеспечения в рамках поддержки и развития осуществляется через Правообладателя.

2.6. Эксплуатация

Эксплуатация программного обеспечения осуществляется в соответствии с договором о приобретении, сопровождении и/или развитии программного обеспечения. С 09.12.2024 заключение договоров осуществляется через Правообладателя.

2.7. Документирование

Документирование программного обеспечения в рамках жизненного цикла программного обеспечения «Highway SB» осуществлялось сотрудниками Разработчика.

С 09.12.2024 документирование программного обеспечения в рамках поддержки и развития осуществляется сотрудниками Правообладателя.

2.8. Обучение и квалификация персонала

Подготовка персонала Разработчика к работе с системой в рамках жизненного цикла

программного обеспечения «Highway SB» осуществлялась сотрудниками Разработчика.

Подготовка персонала Правообладателя к работе с системой в рамках жизненного цикла программного обеспечения «Highway SB» с 09.12.2024 осуществлялась сотрудниками Правообладателя.

С 09.12.2024 подготовка персонала из числа пользователей системы осуществляется сотрудниками Правообладателя в рамках договора о технической поддержке или в рамках договора на развитие системы.

2.9. Поддержка версий и доработка

С 09.12.2024 поддержка версий и доработка системы осуществляется сотрудниками Правообладателя в рамках договора о технической поддержке или в рамках договора на развитие системы.

2.10. Устранение сбойных ситуаций

С 09.12.2024 устранение сбойных ситуаций осуществляется сотрудниками Правообладателя в рамках договора о технической поддержке или в рамках договора на развитие системы.

3. Регламент оказания технической поддержки программного обеспечения «Highway SB»

3.1. Состав предоставляемых услуг технической поддержки

Перечень услуг технической поддержки представлен в таблице Таблица 1.

Таблица 1. Перечень и описание оказываемых услуг технической поддержки

Наименование услуги	Описание работ
Мониторинг работоспособности компонент ИС	<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение периодических работ, связанных с обслуживанием баз данных и программных компонент ИС. Перечень работ и периодичность определяется условиями договора о технической поддержке. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки. 3. Регистрация инцидентов, выявленных в ходе мониторинга работоспособности компонент ИС
Прием и обработка обращений	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прием и обработка обращений по вопросам, связанным с эксплуатированием ИС. 2. Прием и обработка обращений, связанных с необходимостью проведения работ в рамках администрирования ИС. 3. Прием и обработка инцидентов, связанных с функционированием программных компонент ИС
Консультирование	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оказание пользователям консультационных услуг, связанных с эксплуатированием ИС; 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки
Администрирование ИС	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация новых клиентов, типов сообщений, подписок в соответствии с обращением Заказчика. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Добавление новых пользователей и настройка доступа в соответствии с обращением Заказчика. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование инструкций для обслуживающего персонала и пользователей ИС. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки
Решение инцидентов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расследование инцидентов. 2. Устранение инцидентов силами Исполнителя, либо обоснование того, что данная проблема должна быть решена в рамках гарантийной поддержки Highway SB, либо обоснование того, что решение инцидента выходит за пределы обязательств Исполнителя. 3. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки
Реализация запросов на изменения	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация запросов на изменения от пользователей. 2. Анализ и подготовка описаний соответствующих новых требований к системе. 3. Согласование с Заказчиком трудозатрат на реализацию и приоритетов требований. 4. Выполнение доработок системы в соответствии с новыми требованиями. 5. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.

3.2. Порядок приема и обработки обращений и инцидентов

Порядок приема и обработки обращений и инцидентов определяется в рамках договора о технической поддержке.

4. Сведения о персонале организации, осуществляющей поддержку и совершенствование программного обеспечения «Highway SB»

4.1. Сведения об организации

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 614066, Пермский край, г. Пермь, шоссе Космонавтов, д. 111, корпус 27, офис 219 а.

Фактический адрес размещения разработчиков: 614066, Пермский край, г. Пермь, ул. Стахановская д. 45, оф. 303.

Фактический адрес размещения службы поддержки: 614066, Пермский край, г. Пермь, ул. Стахановская д. 45, оф. 303.

4.2. Сведения о персонале

Совершенствование ПО, устранение сбойных ситуаций и техподдержка осуществляются сотрудниками Правообладателя.

В таблице Таблица 2 представлены сведения о кадровых ресурсах, привлекаемых к выполнению указанных работ.

Таблица 2. Сведения о персонале

Должность	Количество специалистов	Уровень образования	Специализация в рамках оказания услуг по развитию и сопровождению ПО «Highway SB»	Стаж работы в данной или аналогичной должности
Руководящее звено (руководитель и его заместители, главный бухгалтер, главный экономист, главный юрист)				
Директор	1	Высшее	x	>11 лет
Специалисты (в том числе специалисты по продукции, менеджеры по закупкам, менеджеры по продажам, менеджеры по гарантийному обслуживанию, сварщики, монтажники, слесари, электрики и т.д.)				
Ведущий менеджер проекта	1	Высшее	Стек технологий: брокер сообщений RabbitMQ, СУБД PostgreSQL, Redis. Владение нотациями моделирования: UML, BPMN, IDEF, DFD, ERD. Опыт работы с Kubernetes. Опыт написания постановок на разработку микросервисов, которые взаимодействуют посредством AMQP, SOAP, REST API, а также через	>5 лет

			прямое подключение к БД с помощью ODBC или JDBC. Опыт работы со средствами коллективной разработки: GitLab, Nexus, Jenkins, ELK, Prometheus, Grafana, Confluence, Teamly, Obsidian, OpenAPI, Archimate	
Аналитик	1	Высшее	Стек технологий: брокер сообщений RabbitMQ, СУБД PostgreSQL. Владение нотациями моделирования: UML, BPMN, IDEF, DFD, ERD. Опыт написания постановок на разработку микросервисов, которые взаимодействуют посредством AMQP, SOAP, REST API, а также через прямое подключение к БД с помощью ODBC или JDBC. Опыт работы со средствами коллективной разработки: GitLab, Nexus, Jenkins, ELK, Prometheus, Grafana, Confluence, Teamly, Obsidian, OpenAPI, Archimate	>5 лет
Разработчик	3	Высшее	Стек технологий: Java Spring Boot, Apache Camel, брокер сообщений RabbitMQ, СУБД PostgreSQL, Tarantool, Redis. Опыт работы с kubernetes. Используемые версии Java: 8, 11, 17, 21, 24. Опыт разработки микросервисов, которые взаимодействуют посредством AMQP, SOAP, REST API, а также через прямое подключение к БД с помощью ODBC или JDBC. Опыт работы со средствами коллективной разработки: GitLab, Nexus, Jenkins, ELK, Prometheus, Grafana, OpenAPI	>5 лет
Прочий персонал (в том числе экспедиторы, водители, грузчики, охранники и т.д.)				
x	x	x	x	x

4.3. Контактные данные

Контактные данные технических специалистов для получения консультации по процессу развёртывания и настройки экземпляра программного обеспечения «Highway SB» и его функционирования приведены в таблице Таблица 3.

Таблица 3. Контактные данные технических специалистов

ФИО	Email
Давыдов Кирилл Евгеньевич	kdavydov@proinfoservice.ru

Порядок приема обращений в рамках оказания услуг по технической поддержке определяется в рамках договора о технической поддержке.