



VisionLabs
MACHINES CAN SEE

VISIONLABS LUNA KIOSK

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения

ООО «ВижнЛабс»

123458, г. Москва, ул. Твардовского д. 8, стр. 1

☎ +7 (499) 399 3361

✉ info@visionlabs.ru

🌐 www.visionlabs.ru

Содержание

Глоссарий.....	3
1. Общие сведения о документе	4
2. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл Системы	5
2.1. Общее описание Жизненного цикла Системы	5
2.2. Процессы в рамках этапов Жизненного цикла Системы	5
2.2.1. Создание Системы.....	5
2.2.2. Штатное функционирование Системы.....	5
2.2.3. Сопровождение Системы	6
2.2.4. Устранение неисправностей работы Системы	6
2.2.5. Совершенствование Системы	6
2.3. Роли участников процессов Жизненного цикла Системы	6
3. Создание Системы	8
4. Штатное функционирование Системы	9
5. Сопровождение Системы.....	10
6. Устранение неисправностей работы Системы.....	11
7. Совершенствование Системы.....	12
8. Техническая поддержка	13
8.1. Техническая поддержка первого уровня	13
8.2. Техническая поддержка второго уровня.....	13
9. Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку Системы	14

Глоссарий

Термин	Определение
Жизненный цикл	Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения.
Заказчик	Организация или лицо, получающие продукт или услугу.
Оператор	Какой-либо объект, осуществляющий работу системы.
Программное обеспечение (ПО)	Программа или множество программ, используемых для управления компьютером.

1. Общие сведения о документе

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «VisionLabs LUNA KIOSK» (далее — Система), в том числе информацию об устранении неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО, о совершенствовании ПО (модификации), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Исключительные права на ПО «VisionLabs LUNA KIOSK» принадлежат ООО «VisionLabs» (далее — Компания).

Настоящий документ подлежит размещению на официальном сайте Компании в сети Интернет по адресу: <https://visionlabs.ai/ru/> (далее — официальный сайт).

2. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл Системы

2.1. Общее описание Жизненного цикла Системы

Жизненный цикл Системы состоит из нескольких этапов:

- **Создание Системы** – проектирование и разработка Системы, проверка ее работоспособности;
- **Штатное функционирование Системы** – доступность и функционирование заявленных компонент Системы в полном объеме и на заявленном уровне производительности;
- **Сопровождение Системы** – обеспечение штатного функционирования Системы и информационно-консультационной поддержки при эксплуатации Системы со стороны VisionLabs;
- **Устранение неисправностей работы Системы** – взаимодействие Заказчика / Потребителя Системы и VisionLabs для локализации неисправностей, возникших в Системе, а также устранение неисправностей;
- **Совершенствование Системы** – внесение дополнений и изменений в функциональность Системы по требованию Заказчика / Потребителя Системы, а также совершенствование алгоритмов для повышения их точности, внесение изменений в Систему для повышения уровня производительности или иные действия для улучшения функциональных или нефункциональных характеристик Системы.

2.2. Процессы в рамках этапов Жизненного цикла Системы

2.2.1. Создание Системы

На этапе создания Системы происходит:

- подготовка Технического задания на Систему;
- проектирование Системы;
- реализация Системы командами VisionLabs;
- проведение тестирования со стороны QA;
- подготовка комплекта поставки, включая документацию на Систему.

2.2.2. Штатное функционирование Системы

На этапе штатного функционирования Системы происходит:

- запуск Системы;
- эксплуатация Системы;
- остановка Системы;
- обновление Системы.

2.2.3. Сопровождение Системы

На этапе сопровождения Системы происходит:

- предоставление разъяснений по функциональности и компонентам Системы;
- консультации по развертыванию, эксплуатации, масштабированию и обновлению Системы;
- помощь при монтаже, установке, настройке Системы и оборудования для эксплуатации Системы, а также при установке обновлений;
- предоставление актуальных материалов и документации по Системе;
- оказание поддержки при поиске и локализации возникших проблем, а также при снижении производительности Системы.

2.2.4. Устранение неисправностей работы Системы

На этапе устранения неисправностей работы Системы происходит:

- предоставление данных, необходимых для анализа возникшей неисправности;
- проведение анализа проблемы и ее воспроизведение;
- формирование и предоставление заключения о характере неисправности;
- постановка задачи на внесение исправлений в Систему, выполнение работ, тестирование;
- подготовка и передача релиза Системы с внесенными исправлениями.

2.2.5. Совершенствование Системы

На этапе совершенствования Системы происходит:

- прием и анализ заявок от Заказчика / Потребителя Системы на проведение модификации Системы;
- согласование условий выполнения работ;
- проведение модификации Системы в соответствии с заявкой;
- подготовка и передача релиза с внесенными изменениями.

2.3. Роли участников процессов Жизненного цикла Системы

Роли участников процессов Жизненного цикла описаны в Таблице 1.

Таблица 1. Роли участников процессов Жизненного цикла

№	Роль	Описание роли
1	Quality Assurance (QA)	Сотрудники подразделения Quality Assurance, которые выполняют проверку Системы, ее тестирование, воспроизводят неисправности для формирования шагов по их исправлению.
2	VisionLabs	Сотрудники компании ООО «ВижнЛабс».

№	Роль	Описание роли
3	Администратор	Администратор Системы на стороне Заказчика, выполняющий администрирование Системы, мониторинг компонент Системы, их производительности, а также первые действия для устранения неисправностей работы Системы и/или инфраструктуры, на которой развернута Система.
4	Заказчик	Компания, которая приобрела права на использование Системы.
5	Инженерный отдел	Сотрудники компании ООО «ВижнЛабс», обеспечивающие поддержку Заказчика на этапе Сопровождения Системы и Устранения неисправностей работы Системы.
6	Оператор	Сотрудник Заказчика, выполняющий действия для Штатного функционирования Системы на стороне Заказчика.
7	Техническая Поддержка	Сотрудники компании ООО «ВижнЛабс», обеспечивающие техническую поддержку Заказчика на этапе Устранения неисправностей и Совершенствования Системы.

3. Создание Системы

Триггером для Создания Системы служит подтвержденная потребность создания Системы со стороны уполномоченных сотрудников VisionLabs.

Для начала процессов Создания Системы требуются:

- описанная задача на Создание Системы, с указанием функциональных и нефункциональных требований, примеров использования Системы с пояснением, какие задачи должна решать Система, требования к качеству Системы;
- Техническое задание на Создание Системы;
- согласование ресурсов, сроков и приоритета задачи на Создание Системы (включение в план разработки).

Задача на Создание Системы проходит анализ со стороны команд VisionLabs, вовлеченных в разработку, осуществляется проектирование Системы, после чего начинается процесс разработки ПО.

В ходе процесса разработки Системы команды VisionLabs с помощью соответствующего языка программирования создают компоненты Системы, которые должны работать друг с другом.

После завершения разработки компонентов Системы, они передаются на тестирование в команду QA, которая должна выполнить соответствующие этапы тестирования. В ходе тестирования необходимо проверить, что:

- компоненты Системы работают корректно согласно Техническому заданию по отдельности;
- компоненты Системы работают корректно согласно Техническому заданию совместно;
- при отдельной и совместной работе компонент Системы, Система достигает установленных требований к качеству и выполняет функциональные и нефункциональные требования к Системе.

При удовлетворительном прохождении тестирования VisionLabs готовит комплект поставки, который включает в себя необходимые компоненты и библиотеки для установки Системы, а также документацию на Систему.

4. Штатное функционирование Системы

Перед началом работы с Системой в рамках Штатного функционирования Системы, необходимо выполнить шаги, описанные в Инструкции по установке, а также настроить Систему.

Установка и настройка могут выполняться специалистами Заказчика самостоятельно, либо для этих работ могут быть привлечены сотрудники Инженерного отдела VisionLabs.

Процессы в рамках Штатного функционирования Системы обеспечиваются Оператором Системы и Администратором на стороне Заказчика с помощью документации, полученной в комплекте поставки Системы.

Функционирование Системы считается штатным, если запуск, эксплуатация, остановка и обновления выполняются в соответствии с функциями и документацией Системы.

5. Сопровождение Системы

Услуги по сопровождению Системы согласовываются в момент заключения договора с Заказчиком на передачу прав на использование Системы. В рамках Сопровождения Системы могут быть оказаны следующие услуги:

- предоставление разъяснений по назначению и функциональности различных компонентов Системы;
- консультирование по выбору серверного и клиентского аппаратного и программного обеспечения для обеспечения максимальной производительности системы с учетом потребностей Заказчика;
- проектно-исследовательские консультации с выездом на место;
- оказание консультаций и поддержки при монтаже и установке;
- проведение настройки оборудования, используемого при функционировании Системы;
- формирование стартовых конфигураций: подготовка конфигурационных файлов для настройки взаимодействия сервисов Системы между собой и с внешними системами, получения данных;
- помощь в настройке и администрировании Системы;
- оказание консультаций по масштабированию системы и подбору стороннего ПО для осуществления масштабирования;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений;
- оказание поддержки пользователей при поиске и локализации возникших проблем, а также при снижении производительности Системы;
- предоставление актуальных материалов и документации по установке, настройке и работе Системы.

Процессы в рамках Сопровождения Системы обеспечиваются Инженерным отделом VisionLabs при содействии оператора или иного уполномоченного сотрудника со стороны Заказчика.

Обмен материалами, документацией, инструкциями, информационными сообщениями осуществляется с помощью каналов связи, которые включают в себя, но не ограничиваются следующим перечнем:

- телефон;
- корпоративные программы для обмена сообщениями (например, Skype);
- специализированный веб-портал службы поддержки (например, Jira);
- электронная почта.

6. Устранение неисправностей работы Системы

Штатный порядок работы Системы определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой Компанией. Поддерживаемый Системой набор функций определяется требованиями технического задания, утвержденного Заказчиком.

Триггерами для Устранения неисправностей работы Системы включают в себя, но не ограничиваются следующим перечнем:

- появление ошибок Системы при работе в режиме Штатного функционирования Системы;
- недостижение заявленных параметров точности и/или производительности Системы;
- отклонения от остальных заявленных функциональных и нефункциональных характеристик Системы.

В случае возникновения триггеров, Оператору Системы следует обратиться к Администратору. Администратор должен предпринять доступные для него действия для самостоятельного устранения неисправностей. Если самостоятельно устранить неисправность невозможно, то Администратор обращается в службу Технической Поддержки VisionLabs.

При обращении Администратору необходимо подготовить и предоставить следующую информацию:

- название организации, использующей Систему;
- версию и номер сборки каждого из компонентов Системы;
- подробное описание возникшей проблемы и действий, которые к ней привели или предшествовали возникновению проблемы;
- данные, при работе с которыми возникла ошибка (по возможности);
- список всех внесенных изменений (смена / обновление оборудования или операционной системы, смена версии сервисов Системы, изменение конфигураций сервиса, обновление защиты Системы, изменения в конфигурациях сети);
- текст сообщений об ошибках от Системы;
- файлы логирования системы за период не менее двух недель;
- снимки экрана с ошибками (по возможности).

При отсутствии данной информации процесс поиска решения проблемы затянется.

При выявлении неисправностей, решение которых невозможно выполнить удаленно, решение проблемы может быть выполнено Инженерным отделом VisionLabs. Если решить возникшую неисправность невозможно с помощью Инженерного отдела VisionLabs, то инициируются процессы в рамках Совершенствования Системы.

7. Совершенствование Системы

Триггерами для Совершенствования Системы могут быть:

1. Запросы Заказчиков:

- заявка от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему для решения неисправности Системы;
- заявка от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему для улучшения функциональных и нефункциональных характеристик Системы.

2. Работы в рамках планового развития Системы:

- выявление и устранение неисправностей / ошибок функционирования Системы;
- совершенствование алгоритмов работы;
- внесение дополнений и изменений в документацию Системы.

В рамках обработки запросов Заказчика выполняются следующие шаги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПО Системы;
- анализ заявок со стороны VisionLabs, проверка заявок со стороны QA (при необходимости в случае неисправности Системы);
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- внесение изменений / дополнений в Систему по заявкам Заказчика со стороны VisionLabs;
- проведение проверки Системы со стороны QA;
- подготовка комплекта поставки, включая обновление документации для отображения внесенных изменений;
- предоставление Заказчику новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Обработку запросов Заказчика осуществляет Техническая поддержка с последующей передачей заявок в профильные подразделения VisionLabs.

8. Техническая поддержка

Пользователи Системы могут обратиться за технической поддержкой, направив возникающие вопросы на адрес электронной почты support@visionlabs.ru или зарегистрировав обращение на портале технической поддержки <https://support.visionlabs.ru>.

Время работы службы технической поддержки: 9.30–18.30, рабочие дни.

Количество сотрудников службы технической поддержки: 7 человек.

Фактический адрес размещения службы технической поддержки: 105062, г. Москва, Подсосенский переулок, д. 23 строение 3.

В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки.

Техническая поддержка оказывается только в случае:

- действия срока бесплатной технической поддержки или оплаты его продления;
- использования ПО с лицензионной продукцией;
- соблюдения всех условий применения ПО и лицензионного договора.

8.1. Техническая поддержка первого уровня

Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю Компанией. Она осуществляется по электронной почте или через портал поддержки в рабочее время.

8.2. Техническая поддержка второго уровня

Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами Компании в рабочее время.

9. Требования к персоналу, обеспечивающему поддержку Системы

Процессы в рамках Штатного функционирования Системы обеспечиваются **Оператором Системы** и **Администратором** на стороне Заказчика с помощью документации, полученной в комплекте поставки Системы.

Оператор Системы должен иметь следующие знания и навыки:

- уровень владения персональным компьютером: уверенный пользователь;
- знание функциональных возможностей Системы, а также особенностей работы с Системой, описанных в документации Системы;
- стаж работы: не менее 1 года.

Администратор должен иметь следующие знания и навыки:

- высшее образование в области информационных технологий, техническое или образование достаточное для администрирования программного обеспечения;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы и настройки Системы, а также общих принципов работы Системы и взаимодействия ее компонентов;
- навыки установки, настройки, мониторинга работы и обновления программного обеспечения;
- навыки мониторинга работоспособности комплекса технических средств (серверов, рабочих станций) и выявления неисправностей;
- навык ведения учетных записей пользователей Системы.

Для процессов в рамках Сопровождения Системы, Устранения неисправностей и Совершенствования Системы требуются:

1. **сотрудник Инженерного отдела;**
2. **сотрудник Технической поддержки;**
3. **сотрудник QA.**

Сотрудник Инженерного отдела должен иметь следующие знания и навыки:

- высшее образование в области информационных технологий, техническое или иное образование, достаточное для монтажа оборудования, установки и администрирования программного обеспечения и выполнения обязанностей, описанных в должностной инструкции;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы и настройки Системы, а также общих принципов работы Системы и взаимодействия ее компонентов;
- знание стека протоколов TCP / IP;
- навык конфигурирования рабочих станций и серверов, умение диагностировать сетевую связанность между компонентами на отдельных серверах;

- навыки установки, настройки, мониторинга работы и обновления программного обеспечения;
- навыки мониторинга работоспособности комплекса технических средств (серверов, рабочих станций) и выявления неисправностей;
- умение работы с информационными системами и порталами для взаимодействия с командами VisionLabs и Заказчиком.

Сотрудник Технической поддержки должен иметь следующие знания и навыки:

- высшее образование в области информационных технологий, техническое или иное образование, достаточное для осуществления функций, описанных в должностной инструкции сотрудника Технической поддержки;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы и настройки Системы, а также общих принципов работы Системы и взаимодействия ее компонентов;
- навыки установки, настройки, мониторинга работы и обновления программного обеспечения на достаточном уровне для консультации клиентов;
- навыки работы с файлами логирования Системы;
- умение работы с информационными системами и порталами для взаимодействия с командами VisionLabs и Заказчиком.

Сотрудник QA должен иметь следующие знания и навыки:

- высшее образование в области информационных технологий, техническое или иное образование, достаточное для осуществления функций, описанных в должностной инструкции сотрудника QA;
- навыки проведения функционального, системного, регрессионного и модульного тестирования;
- опыт работы в области тестирования программного обеспечения не менее 1 года;
- знание функциональных возможностей Системы, особенностей работы с Системой и ее настройки.