

## **Программный комплекс Smart Site**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного обеспечения

## Оглавление

Список сокращений.....	3
1. Назначение комплекса.....	4
2. Системные требования.....	4
3. Поддержание жизненного цикла программы.....	4
3.1. Обучение пользователей.....	5
3.2. Устранение ошибок.....	5
3.3. Консультирование пользователей.....	5
3.4. Внедрение нового функционала.....	6
3.5. Обеспечение документацией.....	6
4. Информация о персонале.....	6

## Список сокращений

CPU	Central Processing Unit, центральный процессорный блок
HDD	Hard Disk Drive, жесткий диск
RAM	Random Access Memory, память с произвольным доступом

## 1. Назначение комплекса

Программный комплекс Smart Site (далее – Программный комплекс, комплекс) предназначен для организации процессов эксплуатации инфраструктурных площадок, включая, но не ограничиваясь, такие процессы как мониторинг, управление событиями, управление неисправностями, поддержка и т.п.

Smart Site нацелен на упрощение сбора данных, ускорение их анализа, уведомлений, визуализации результатов и долгосрочного хранения.

Автоматизации подвергаются следующие функциональные возможности процессов:

- сбор и обработка данных,
- хранение оригинальных значений,
- анализ информации,
- управление объектами мониторинга,
- уведомление пользователей об изменении состояний объектов,
- преобразование данных,
- экспорт данных,
- удаление устаревших данных.

## 2. Системные требования

Программное обеспечение комплекса имеет клиент-серверную архитектуру. Для работы серверной части требуется 64-битная операционная система.

Гарантируется корректная работа инсталляционного скрипта сервера на следующих ОС:

- Ubuntu Linux 22.04,
- Ubuntu Linux 24.04.

Установка системы также возможна на операционные системы:

- РЕД ОС,
- Red Hat Enterprise Linux,
- Astra Linux,
- Debian.

Минимальные аппаратные требования для работы сервера системы:

- CPU — 6 ядер,
- RAM — 12 ГБайт,
- HDD — 100 ГБайт.

Клиентская часть комплекса реализована в виде тонкого web-клиента и требует наличия на компьютере пользователя web-браузера Google Chrome версии не ниже 58.0.

## 3. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Программного комплекса Smart Site осуществляется за счёт его полного сопровождения на всех этапах. Сопровождение Программного комплекса позволяет обеспечить:

- непрерывность работы комплекса для его пользователей,
- гарантию корректного функционирования комплекса и дальнейшего развития его функционала.

Поддержание жизненного цикла Программного комплекса включает:

- проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчиков,
- устранение неисправностей,
- восстановление данных,
- обучение и консультации по вопросам эксплуатации комплекса.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программного комплекса включены следующие сервисные процессы:

- обучение пользователей,
- устранение ошибок и уязвимостей в случае выявления их при работе с комплексом,
- консультирование пользователей по вопросам эксплуатации комплекса,
- внедрение нового функционала программного обеспечения в соответствии с собственным планом разработки и на основании обратной связи от Заказчиков,
- обеспечение Заказчиков новыми версиями комплекса,
- обеспечение Заказчиков изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

### 3.1. Обучение пользователей

При необходимости возможна организация обучения сотрудников Заказчика. Необходимость обучения, сроки, порядок, объём и формат обучения (дистанционное или очное) определяются при переговорах с Заказчиком и отражаются в заключённом договоре (контракте). Обучение сотрудников Заказчика предназначено для получения ими навыков работы с Программным комплексом как на уровне пользователей, так и на уровне администраторов. По завершении обучения выдаются подтверждающие документы.

### 3.2. Устранение ошибок

При обнаружении ошибок, случаев некорректной работы Программного комплекса либо необходимости в его доработке, пользователь сообщает об этом в службу технической поддержки. Поступившая информация проходит проверку, и в случае подтверждения её актуальности попадает в систему учета задач. Задачи распределяются между специалистами в зависимости от типа ошибки и места её возникновения. После устранения ошибки проводится испытание в тестовой среде. В зависимости от характера ошибки и степени влияния на работоспособность комплекса принимается решение о способе установки обновлений (срочная установка либо включение в следующий релиз комплекса).

### 3.3. Консультирование пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется посредством портала [smartdcim.freshdesk.com](http://smartdcim.freshdesk.com). Для представителей Заказчиков на портале создаются учётные записи. С помощью портала возможно оставить заявку на техническую поддержку или

здать вопрос и получить консультацию. Также предусмотрена возможность отправки заявок в техническую поддержку на электронную почту [support@smartdcim.ru](mailto:support@smartdcim.ru) или по телефону +7 812 309 98 85.

### 3.4. Внедрение нового функционала

Модернизация Программного комплекса осуществляется в связи с:

- изменениями в законодательстве,
- совершенствованием работы выполняемых функций и процедур,
- внедрением нового функционала,
- заявками Заказчиков.

В рамках модернизации Программного комплекса оказываются следующие услуги:

- приём заявок от Заказчиков на внесение изменений и дополнений в функционал,
- согласование с Заказчиками возможностей и сроков исполнения заявок,
- оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке,
- модификация комплекса в соответствии с заявками Заказчиков,
- исправление ошибок, выявленных в функционировании комплекса,
- модификация комплекса в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов,
- предоставление Заказчикам новых версий комплекса, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Программный комплекс непрерывно развивается:

- устраняются неисправности,
- внедряются новые функции,
- оптимизируются алгоритмы работы,
- совершенствуется пользовательский интерфейс.

### 3.5. Обеспечение документацией

Информация для пользователей Программного комплекса опубликована на web-сайте компании по адресу [https://smartdcim.ru/smart\\_site](https://smartdcim.ru/smart_site). Информация поддерживается в актуальном состоянии, обновляясь по факту добавления новых функциональных возможностей, изменений в интерфейсе и т. п.

Поставка документации о системе мониторинга, реализованной на базе Программного комплекса в интересах конкретного Заказчика (руководство пользователя), является одним из обязательных пунктов Договора. Необходимость поставки другой документации, сроки, порядок, объём и вид определяются при переговорах с Заказчиком и отражаются в заключённом Договоре (контракте). Обновление поставленной документации также регламентируется заключённым договором.

## 4. Информация о персонале

Пользователям Программного комплекса Smart Site необходимо:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя,
- обладать навыками работы с электронными документами,
- обладать навыками работы с web-браузерами,
- изучить Руководство пользователя Программного комплекса.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Программного комплекса Smart Site, обладают следующими навыками:

- знание функциональных возможностей комплекса,
- знание архитектуры комплекса, структуры данных,
- знание особенностей работы с комплексом,
- знание языков программирования Python, Javascript, программных платформ VUE.js, Node.js,
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов,
- знание деталей реализации комплекса у конкретного Заказчика,
- навыки общения с пользователями программного обеспечения.

Техническая поддержка и сопровождение Программного комплекса Smart Site выполняются силами квалифицированных специалистов, состоящих в штате организации и нанимаемых по договору подряда.

Название организации:

Общество с ограниченной ответственностью «ЦОДУМ»

Адрес юридический:

198206, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Аптекарский Остров, наб. реки Карповки, д. 5, к. 17 литера А, помещ 1-Н, ком. 60

Адрес фактический:

198206, г. Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Аптекарский Остров, наб. реки Карповки, д. 5, к. 17 литера А, помещ 1-Н, ком. 60

Телефон:

+7 812 309-98-85

Электронная почта:

[info@smartdcim.ru](mailto:info@smartdcim.ru)