

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Поддержание жизненного цикла ПО «АМУР»
Версия	№1 от «15» мая 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

## **Программное обеспечение**

### **Автоматизированный модуль управления работами «АМУР»**

**Документация, содержащая описание процессов,  
обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО:**

**устранение неисправностей ПО,**

**совершенствование ПО,**

**информация о персонале**

Москва – 2023 год

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Поддержание жизненного цикла ПО «АМУР»
Версия	№1 от «15» мая 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

## Оглавление

<b>1. Термины и сокращения, используемые в документации: .....</b>	<b>3</b>
2.1. Бизнес-функциональные требования .....	4
2.2. Проектирование ПО .....	5
2.3. Разработка ПО .....	5
2.4. Тестирование ПО .....	5
2.5. Приобретение ПО .....	6
2.6. Поставка ПО .....	6
2.7. Документирование ПО .....	6
2.8. Поддержка и доработка ПО .....	6
<b>3. Сведения о персонале организации, осуществляющей поддержку .....</b>	<b>8</b>
3.1. Размещение инфраструктуры разработки .....	8
3.2. Координаты отдела разработки разработчиков и службы поддержки .....	9

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Поддержание жизненного цикла ПО «АМУР»
Версия	№1 от «15» мая 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

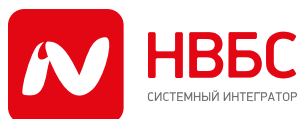
## 1. Термины и сокращения, используемые в документации:

<b>ПО</b>	Программное обеспечение
<b>АМУР</b>	Автоматизированный модуль управления работами – ПО, рассматриваемое в документации
<b>БФТ</b>	Бизнес-функциональные требования
<b>ТЗ</b>	Техническое задание
<b>Заказчик</b>	Внутреннее бизнес-подразделение либо внешний контрагент – заказчики ПО
<b>ДИТ</b>	Дирекция по информационным технологиям

## 2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

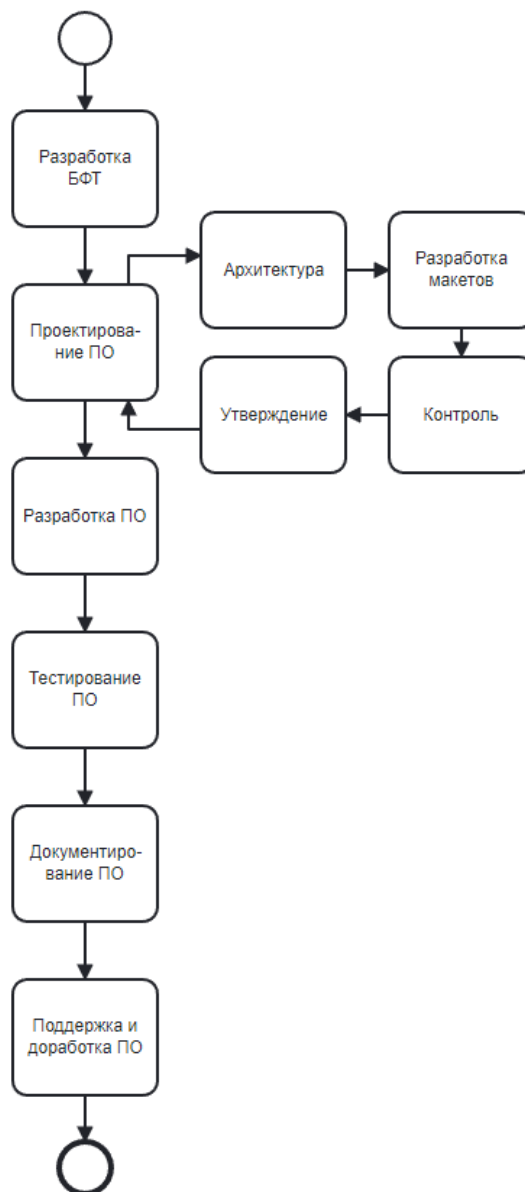
Жизненный цикл ПО состоит из процессов, представленных на рисунке ниже:

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Поддержание жизненного цикла ПО «АМУР»
Версия	№1 от «15» мая 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496



## 2.1. Бизнес-функциональные требования

Жизненный цикл создания данного ПО начинается с этапа создания бизнес-функциональных требований (БФТ). Фактически, это подробное техническое задание на создание программного продукта. Т.к. данное ПО используется, в том числе, организацией-

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Поддержание жизненного цикла ПО «АМУР»
Версия	№1 от «15» мая 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

разработчиком, в создании БФТ принимали участие как представители функциональных бизнес-подразделений, так и сотрудники, входящие в дирекцию по информационным технологиям – архитекторы и системные аналитики.

## 2.2. Проектирование ПО

Этап проектирования ПО состоит из следующих шагов:

- Архитектура: утверждается язык программирования, база данных, серверы и фреймворки.
- Техническое задание (ТЗ): составляется архитектором на основании описания и ответов Заказчика на вопросы, согласовывается с менеджером проекта, затем передается клиенту, производятся правки.
- Макеты (добавляются к ТЗ): макеты интерфейсов, диаграммы структуры базы данных, схемы взаимодействия компонентов.
- Контроль: устранение архитектором замечаний менеджера проектов по ТЗ
- Утверждение: в ТЗ устраняются замечания Заказчика, ТЗ утверждается.

## 2.3. Разработка ПО

ПО разрабатывается силами сотрудников дирекции по информационным технологиям, отдела разработки и поддержки интернет-приложений с участием сотрудников отдела разработки и поддержки 1С-приложений.

## 2.4. Тестирование ПО

Процесс тестирования ПО организован следующим образом:

1. Разворачивается тестовая версия программного продукта на тестовом стенде.
2. Для тестирования организуется рабочая группа, в которую входят как представители подразделений заказчика, так и сотрудники ДИТ.
3. В результате тестирования формируется список замечаний, которые устраняются на тестовом стенде.
4. Замечания разделяются на критичные/не критичные. Обязательное условие завершения этапа тестирования – устранение всех критичных замечаний. Некритичные замечания допускается устранять в рамках процесса инцидент-менеджмента.

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Поддержание жизненного цикла ПО «АМУР»
Версия	№1 от «15» мая 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

5. После окончания процесса тестирования ПО готовится рабочая ИТ-инфраструктура и ПО переносится в рабочий контур.

## 2.5. Приобретение ПО

Процесс приобретения ПО описан на странице сайта <https://www.nvbs.ru/software/sales>. Для приобретения ПО необходимо отправить заявку в отдел продаж АО «НВБС» на [sales@nvbs.ru](mailto:sales@nvbs.ru). Менеджеры свяжутся с Заказчиком и обсудят все условия сделки.

## 2.6. Поставка ПО

ПО поставляется на условиях простой исключительной лицензии. Стоимость лицензии ПО рассчитывается по количеству рабочих мест (пользователей), авторизованных в системе, по формуле:

Стоимость ПО = Количество пользователей \* Базовая стоимость за одного пользователя

Для приобретения ПО необходимо:

- 1) Заключение лицензионный договор. Форму договора можно скачать на сайте компании по ссылке:
- 2) Оплатить стоимость ПО, исходя из количества подключаемых рабочих мест.
- 3) Доступ в систему предоставляется в течение пяти рабочих дней после оплаты, данные для авторизации в Системе отправляются на e-mail Заказчика, указанный в Лицензионном договоре.

## 2.7. Документирование ПО

Актуальные версии документации по описываемому ПО находятся на сайте по ссылке: <https://www.nvbs.ru/software/documentation>.

## 2.8. Поддержка и доработка ПО

Поддержка ПО осуществляется специалистами службы поддержки. Разработка/доработка ПО осуществляется специалистами отдела разработки. Данные для обращения в службу технической поддержки и отдел разработки представлены в разделе 2.3.

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Поддержание жизненного цикла ПО «АМУР»
Версия	№1 от «15» мая 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

В теле электронного письма необходимо указать организацию, от имени которой происходит обращение, и подробное описание проблемы со скриншотами, отражающими возникшую проблему.

Поступающие заявки приоритизируются в зависимости от критичности проблемы. Ниже в таблице указан принцип назначения приоритетов заявок и принцип их назначения:

Приоритет	Принцип назначения приоритета
Первый	Заявки, относящиеся к функционалу, критичному для бизнеса Заказчика, без выполнения которых дальнейшая эксплуатация ПО невозможна
Второй	Заявки, относящиеся к функционалу, критичному для бизнеса Заказчика, но для которых существует временное/обходное решение
Третий	Заявки, относящиеся к функционалу, некритичному для бизнеса Заказчика, либо которые могут стать критичными, но через продолжительное время

Приоритеты присваиваются поступающим заявкам, исходя из описания проблемы, приведенного инициатором в письме. Ниже в таблице приведено нормативное время взятия в работу и решения заявок, в зависимости от приоритета:

Задача	Действия	Плановое время, не более
Взятие заявки в работу/ уточнение данных	Заявка фиксируется в системе сервис-деска. Заявке присваивается приоритет и порядковый номер. Инициатор заявки получает ответ по почте с порядковым номером заявки и плановым временем решения либо уточняющими вопросами, если входящий e-mail от Заказчика не разъясняет суть проблемы. Заявка берется в работу специалистами службы поддержки либо передается в отдел разработки	2 рабочих часа

Владелец	АО «НВБС»
Документ	Поддержание жизненного цикла ПО «АМУР»
Версия	№1 от «15» мая 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

Решение заявки первого приоритета	Заявка решается специалистами службы поддержки либо отдела разработки. В ветку переписки с Заказчиком направляется ответ с решением проблемы.	4 рабочих часа
Решение заявки второго приоритета	Заявка решается специалистами службы поддержки либо отдела разработки. В ветку переписки с Заказчиком направляется ответ с решением проблемы.	8 рабочих часов
Решение заявки третьего приоритета	Заявка решается специалистами службы поддержки либо отдела разработки. В ветку переписки с Заказчиком направляется ответ с решением проблемы.	16 рабочих часов
Закрытие заявки	Происходит в течение 16 часов после момента решения заявки в случае, если за это время от Заказчика не поступит ответный e-mail с дальнейшими вопросами по проблеме. Заказчику отправляется e-mail с информацией о закрытии заявки	16 рабочих часов
Решение заявок, требующих доработки функционала	В отдельных случаях для решения заявки, независимо от ее приоритета, требуется доработка функционала ПО. В этом случае плановое время решения заявки может быть увеличено в зависимости от трудоемкости требуемой доработки, что указывается в ответе службы поддержки	Определяется по результатам оценки трудоемкости требуемой доработки функционала

### 3. Сведения о персонале организации, осуществляющей поддержку

#### 3.1. Размещение инфраструктуры разработки

Рассматриваемое в настоящей документации ПО развернуто на ИТ-инфраструктуре компании-разработчика, размещенной в центре обработки данных (ЦОД) Datacheap.ru



Владелец	АО «НВБС»
Документ	Поддержание жизненного цикла ПО «АМУР»
Версия	№1 от «15» мая 2023 г.



АО «НВБС»

115280, г. Москва, ул. Ленинская Слобода д.19, тел.: +7 (499) 700-05-05, info@nvbs.ru, www.nvbs.ru  
ИНН 7725629159, КПП 772501001, ОГРН 1087746213697, ОКПО 84800496

(<https://datacheap.ru/>) класса надежности уровня Tier III с отказоустойчивостью 99,982% по адресу г. Москва, ул. Угрешская, дом 2, стр. 147. В ЦОД обеспечивается круглосуточный доступ и техподдержка, что гарантирует доступность инфраструктуры разработки ПО в режиме 24x7. ЦОД оснащен системами основного и резервного электропитания мощностью 6,8 мВт, при этом система резервного электропитания обеспечивает бесперебойную работу ЦОД от ДГУ при недоступности основной системы электропитания.

### **3.2. Координаты отдела разработки разработчиков и службы поддержки**

Специалисты отдела разработки ПО и службы технической поддержки доступны по адресу: г. Москва, ул. Складочная, д.3, стр.1 (4 этаж). Время работы специалистов: с 09:00 по 18:00 по московскому времени в рабочие дни. Для отправки заявки в службу технической поддержки необходимо отправить обращение на e-mail: [tech\\_support@nvbs.ru](mailto:tech_support@nvbs.ru).