

Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла, в том числе
устранение неисправностей и
совершенствование, а также
информацию о персонале,
необходимом для обеспечения такой
поддержки, ПО
«Комплекс повышения
осведомлённости»

Оглавление

1. Общая информация	3
2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Комплекс повышения осведомленности»	5
Информация о совершенствовании ПО «Комплекс повышения осведомленности»	6
3. Техническая поддержка пользователей иустранение неисправностей	7
Условия предоставления услуг технической поддержки	7
Каналы доставки запросов в техническую поддержку	8
Выполнение запросов на техническую поддержку	8
Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки	8
Закрытие запросов в техническую поддержку	8
4. Персонал для поддержания жизненногоцикла	9
Информация о персонале для поддержания жизненного цикла ПО, в том числе для устранения неисправностей, совершенствовании, поддержке приведена в таблице ниже.	9
5. Контактная информация Правообладателя ПО	10
Контакты службы поддержки	10
Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:	10
Фактический адрес размещения разработчиков:	10
Фактический адрес размещения службы поддержки:	11
Фактический адрес размещения серверов:	11

1. Общая информация

Программа «Комплекс повышения осведомленности» (далее «Комплекс повышения осведомленности», «КПО-А») предназначена для отображения и нанесения картографической информации, а также приема и передачи текстовых данных и координат объектов с помощью различных устройств связи в тактической обстановке.

Улучшенная ситуационная осведомленность соединяет бойцов, командиров и операторов, позволяя им совместно работать.

Ситуационная осведомленность имеет решающее значение для успеха каждой миссии, но это также широкий термин со множественными слоями и значения. Для наземных войск это может включать картографирование с геопространственной информацией, отслеживание противника и мониторинг видеопотоков с беспилотников или наземных транспортных средств. Это также может означать всеобъемлющую общую операционную картину для всех членов команды в боевом пространстве — информацию в режиме реального времени, поддерживаемую массивом систем связи и сетевых ресурсов.

Ситуационная осведомленность — это больше, чем просто карта. Это механизм, который дает бойцам четкое представление о факторах риска, которые поддерживают успех миссии. Программное обеспечение было разработано, чтобы использовать вычислительную мощность, универсальность и встроенную функциональную совместимость современных смартфонов, гарантируя, что все члены команды могут оставаться полностью информированными и синхронизированными в любой операции.

Возможности использования «КПО-А» включают:

- Онлайн- и офлайн-картографирование (большинство стандартных форматов) с молниеносно быстрым движком рендеринга.
- Поддержка изображений очень высокого разрешения (менее 1 см).
- Совместное картографирование, включая точки, рисунки, достопримечательности.
- Обширный и настраиваемый набор иконок.
- Диспетчер наложений, который позволяет импортировать и отображать наложения KML, KMZ, GPX, карты и изображения, включая как онлайн, так и автономные источники с настраиваемой прозрачностью. Эти наложения можно рассматривать как Gridded Reference Graphics.
- Отметка местоположения, совместное использование, история.

- Чат, обмен файлами, обмен фотографиями, обмен видео, потоковая передача.
- Навигация-ходьба/походы, вождение автомобиля, а также полезные полеты и координация "воздух-земля".
- Инструменты высот, тепловые карты, вычисленные контурные карты, обзоры, маршруты с DTED, SRTM, включая динамическое профилирование.
- Хэштеги и липкие теги.
- Сосредоточьтесь на себе, сосредоточьтесь на других объектах (например, на другом человеке в сети).
- Диапазон, азимут и другие инструменты измерения.
- Сетевые геозоны с триггерами.
- Отслеживание пункта назначения «Ищайка», в том числе по движущимся объектам.
- Командные аварийные маяки.
- Настраиваемая панель инструментов.
- Радиоуправление и интеграция.
- Функция «Фото на карту» (известная как резиновая пленка).
- Инструмент для эвакуации раненых.
- Поддержка значков для широкого спектра миссий быстрого реагирования с дополнительными расширяемыми значками.
- Трехмерная перспектива и возможность отображения трехмерных геопространственных моделей.
- Полезно для служб экстренного реагирования, охоты, рыбалки, орнитологии, изучения дикой природы.

Особенности программного обеспечения «Комплекс повышения осведомленности»

Программное обеспечение «Комплекс повышения осведомленности» — это решение для ситуационной осведомленности, предназначенное для военнослужащих и сотрудников служб быстрого реагирования.

Программное обеспечение «Комплекс повышения осведомленности» предоставляет пользователям общую операционную картину на основе карты в общей сети. Данная платформа обеспечивает:

- Обработку геопространственной информации;
- Полнометражные видеопотоки;
- Картографирование областей интереса;
- Средства поддержки БПЛА и авиации;
- Планирование миссий.

Предоставляя представление текущих операций с географической привязкой в режиме реального времени, «КПО-А» улучшает поддержку принятия решений.

Картографический интерфейс позволяет пользователям добавлять контекст к необработанным видеопотокам, например, маркировать школы или больницы для защиты от ударов или назначать пункты сбора для эвакуации.

Набор инструментов «КПО-А» использует плагины, позволяющие пользователям разрабатывать приложения, специфичные для потребностей их миссии. Например, «КПО-А» может подключаться к датчикам, спутникам, беспилотным летательным аппаратам и умным часам, обеспечивая интеграцию ценных данных от операторов и членов команды, а также от окружающей среды.

2. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла и совершенствовании ПО «Комплекс повышения осведомленности»

Поддержание жизненного цикла ПО «Комплекс повышения осведомленности» (далее – «КПО-А») обеспечивается за счет сопровождения ПО, включающего всебя следующие процессы:

- Настройка ПО под запросы клиента;
- Техническая поддержка пользователей «КПО-А»;
- Исправление ошибок в работе «КПО-А»;
- Проведение модернизации «КПО-А» в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей;
- Восстановление данных «КПО-А».

Обозначенные цели достигаются за счет следующих решений:

- Поддержка пользователей по вопросам работы «КПО-А»: обращение по электронной почте, обращение по телефону, база знаний «КПО-А»;
- Обновление «КПО-А» по мере выхода новых релизов;
- Уведомление пользователей о новых функциях «КПО-А»;
- Устранение ошибок в работе «КПО-А».

Сопровождение и Обновление «КПО-А» необходимо для выполнения следующих целей:

- Обеспечение стабильности работы «КПО-А» в различных типах браузеров и на различных устройствах с различным установленным программным обеспечением;

- Обеспечение гарантий корректного функционирования «КПО-А» и дальнейшего развития её функционала;
- Обеспечение осуществления консультирования пользователей по вопросам работы «КПО-А» и технической поддержки пользователей;
- Внедрение новых функций «КПО-А».

Жизненный цикл «КПО-А» характеризуется следующими принципами:

- наличие плана развития «КПО-А» с указанием сроков, состава участников и цифровых показателей, которые должны быть достигнуты по итогам работы;
- использование системы отчетности, в соответствии с которой по завершении каждой стадии проводится мониторинг соответствия достигнутых результатов заявленным;
- наличие системы анализа, в соответствии с которой может быть спрогнозирована будущая ситуация, с целью внесения изменений;
- реагирование на непредвиденные ситуации на любом из этапов жизненного цикла.

ПО «Комплекс повышения осведомленности» поставляется заказчику в формате мобильного приложения с инструкцией по установке и руководством пользователя.

Для контроля версий ПО «Комплекс повышения осведомленности» каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Выпуск стабильных версий производится с периодичностью раз в две недели без автоматического обновления версий ПО «Комплекс повышения осведомленности», установленных на стороне заказчиков. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет процессом обновления ПО «Комплекс повышения осведомленности».

Информация о совершенствовании ПО «Комплекс повышения осведомленности»

«КПО-А» регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов браузера или устройства, обновляется интерфейс. В рамках модернизации «КПО-А» оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в «КПО-А»;
- выявление ошибок в работе «КПО-А»;
- обновление «КПО-А» по заявкам пользователей;
- исправление ошибок, выявленных в работе «КПО-А»;
- обновление «КПО-А» в связи с изменением законодательства, административных регламентов и других нормативных документов.

3. Техническая поддержка пользователей и устранение неисправностей

Условия предоставления услуг технической поддержки

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования заказчика по вопросам работы, администрирования и эксплуатации «КПО-А». В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- ✓ Помощь в настройке и администрировании «КПО-А»;
- ✓ Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной работы «КПО-А»;
- ✓ Пояснение функционала и помощь в эксплуатации «КПО-А»;
- ✓ Предоставление актуальной документации по настройке/работе «КПО-А»;
- ✓ Общие консультации по пользованию «КПО-А».

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации «КПО-А», могут быть исправлены двумя способами:

- обновление «КПО-А»;
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

В случае возникновения неисправностей в работе «КПО-А», либо необходимости в её доработке, заказчик направляет запрос в службу технической поддержки. Запрос может быть направлен следующими способами:

- через форму обратной связи;
- по электронной почте на электронный адрес support@npo-dvina.ru, тел: +7 (495) 120 41 99

Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при направлении запроса на техническую поддержку должен помнить, что в одном запросе указывается одна проблема.

Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем (если имеется сбой). Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности «КПО-А»;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок «КПО-А».

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Служба поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от заказчика, связанные с функционированием «КПО-А». После выполнения запроса служба поддержки меняет его статус на “Обработано”, и при необходимости указывает комментарии к нему. Служба поддержки оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

Заккрытие запросов в техническую поддержку

Все запросы рассматриваются 7 дней в неделю в рабочее время (с 9 до 18 часов, Europe GMT+3), ответы и оказание поддержки в штатном режиме предоставляются в течение 24 часов с момента обращения.

4. Персонал для поддержания жизненного цикла

Информация о персонале для поддержания жизненного цикла ПО, в том числе для устранения неисправностей, совершенствовании, поддержке приведена в таблице ниже.

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	Разработка серверного кода на php, работа с реляционными базами данных MYSQL, работа с системами хранения кеша Redis, оптимизация и настройка поисковой системы, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes/Docker Swarm	1
2	Разработка WEB приложения	Разработка клиентского кода на JavaScript, HTML, css. написание компонентов с помощью библиотек React/Redux. Работа с системами сборки.	1
3	Тестировщики	Опыт разработки автотестов, нагрузочного тестирования	1
4	Дизайнеры	Разработка дизайна интерфейсов и проработка пользовательских сценариев	1

5	Специалисты службы технической поддержки		2
---	------------------------------------------	--	---

Указанные в таблице выше специалисты являются штатными сотрудниками ООО "ПРОМОКОМ" (ОГРН: 5107746073749; ИНН: 7736626488), согласно Договора № 1601/24 от 16 января 2024 года на оказание услуг по гарантийному обслуживанию, технической поддержке и модернизации программного обеспечения «Комплекс повышения осведомленности».

5. Контактная информация Правообладателя ПО

ООО «НПО Двина»

- Юр. адрес: 123242, Г.Москва, вн.тер. г. Муниципальный Округ Пресненский, ул Малая Грузинская, дом 10, строение 1, комната 5-9.
- ОГРН: 1227700531508
- ИНН: 9703105275

Факт. Адрес: 123242, Г.Москва, вн.тер. г. Муниципальный Округ Пресненский, ул Малая Грузинская, дом 10, строение 1, комната 5-9

+7 (495) 120 41 99

post@npo-dvina.ru

Контакты службы поддержки

Связаться со службой технической поддержки можно по электронной почте support@npo-dvina.ru телефон +7 (495) 120 41 99

График работы службы технической поддержки:

- Понедельник – пятница С 9.00 до 18.00
- Суббота – воскресенье С 9.00 до 18.00

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки:

Россия, 123242, Г.Москва, вн.тер. г. Муниципальный Округ Пресненский, ул Малая Грузинская, дом 10, строение 1, комната 5-9; г. Москва, ул. 2-я Энтузиастов, д.5, к.1

Фактический адрес размещения разработчиков: г. Москва, ул. 2-я Энтузиастов, д.5, к.1

Фактический адрес размещения службы поддержки: г. Москва, ул. 2-я Энтузиастов, д.5, к.1

Фактический адрес размещения серверов: Россия, 123242, Г.Москва, вн.тер. г. Муниципальный Округ Пресненский, ул Малая Грузинская, дом 10, строение 1, комната 5-9