

ООО «ВК Цифровые Технологии»  
ОГРН: 5177746017158  
ИНН 7714415613 КПП 771401001

125167, г. Москва,  
Ленинградский проспект,  
д. 39, строение 79, этаж 17.

Тел.: +7 (495) 725-63-57  
digital.tech@corp.mail.ru  
<https://tech.mail.ru>

# Tarantool Queue Enterprise

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
продукта «Tarantool Queue Enterprise»,  
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации,  
совершенствование системы,  
а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

«Tarantool Queue Enterprise»

На 8 листах

## Оглавление

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. Общие сведения о системе</b>   | <b>3</b> |
| 1.1 Полное наименование и условное наименование системы  | 3        |
| 1.2 Наименование разработчика  | 3        |
| <b>2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла «Tarantool Queue Enterprise»</b> | <b>4</b> |
| <b>3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения</b>                   | <b>5</b> |
| 3.1 Настройка доступных подключений Системы  | 5        |
| 3.2 Техническая поддержка пользователей  | 5        |
| 3.3 Устранение неисправностей  | 5        |
| 3.4 Проведение модификации Системы   | 5        |
| 3.5 Восстановление данных  | 6        |
| <b>4. Информация о персонале</b>   | <b>7</b> |
| 4.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах  | 7        |
| 4.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модификацию                                       | 8        |

## **1. Общие сведения о системе**

### ***1.1 Полное наименование и условное наименование системы***

Полное наименование системы: «Tarantool Queue Enterprise».

Условное наименование системы: «Tarantool Queue Enterprise», или Система, или TQE.

### ***1.2 Наименование разработчика***

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью «ВК Цифровые Технологии»

Сокращенное наименование: ООО «ВК Цифровые Технологии»

## **2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла «Tarantool Queue Enterprise»**

Поддержание жизненного цикла «Tarantool Queue Enterprise» (далее – Система) осуществляется за счет сопровождения Системы в течение всего периода эксплуатации, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- настройка доступных подключений Системы;
- техническая поддержка пользователей;
- проведение модификации Системы;
- восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- обеспечения гарантий корректного бесперебойного функционирования Системы;
- обеспечения возможности дальнейшего развития и модификации ее функционала;
- отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы:
  - аварийная ситуация;
  - ошибки в работе системы;
  - ошибки в работе специалистов и т.п.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем выполнения следующих действий:

- консультирование администраторов Системы по вопросам развертывания (по электронной почте);
- обеспечение новыми версиями Системы по мере их выхода;
- обеспечение изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с Системой.

### **3. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения**

#### ***3.1 Настройка доступных подключений Системы***

Настройка и актуализация доступных подключений осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе ее эксплуатации.

#### ***3.2 Техническая поддержка пользователей***

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации Системы по электронным каналам связи (по электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках проекта внедрения и дальнейшей технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- описание функционала, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе.

#### ***3.3 Устранение неисправностей***

Штатный порядок работы Системы определяется эксплуатационной документацией.

В случае обнаружения ошибок в работе Системы, пользователи либо администратор Системы составляют заявку в службу поддержки на исправление, в рамках которой производится уточнение полученной информации и применение известных способов устранения неисправностей.

После выяснения причины неисправности разработчики Системы производят сбор и систематизацию новых требований к Системе, формируется план обновления с учетом всех доработок и исправлений.

Далее производится обновление текущей версии Системы. Информация о наличии обновления или новой версии Системы доводится до заказчиков.

#### ***3.4 Проведение модификации Системы***

В рамках совершенствования Системы осуществляется модификация Системы в связи с изменениями в законодательстве, а также по заявкам пользователей с выпуском новых версий Системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Системы;

- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в заявке;
- модификация Системы по заявкам заказчика;
- модификация Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т. п.;
- предоставление заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

### ***3.5 Восстановление данных***

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование Системы.

Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

## 4. Информация о персонале

### 4.1 Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Системы, а также пройти курс обучения по работе с Системой.

Пользователи Системы должны обладать следующими навыками:

- Работа с персональным компьютером на уровне пользователя, в том числе:
  - самостоятельное включение и отключение оборудования от электропитания;
  - первоначальная загрузка операционной системы;
  - набор данных на клавиатуре;
  - использование манипулятора типа «мышь» для активизации визуальных элементов
  - управления на экране монитора.
- Умение пользоваться средствами операционной среды, оперировать ею через стандартные интерфейсы, в том числе:
  - запуск программ на исполнение;
  - использование базовых функций оконного интерфейса, позволяющего изменять размер окна программы и перемещать его на экране монитора;
  - переключение между окнами выполняющихся на рабочей станции программ;
  - использование стандартной программы «Проводник» для поиска,
  - копирования, перемещения, удаления и открытия файлов дисковой подсистемы.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя.

Администратор Системы должен обладать следующими теоретическими знаниями и практическим опытом выполнения работ не менее двух лет:

- знать принципы построения систем управления базами данных;
- обладать навыками разработки сервисов взаимодействия;
- иметь навыки работы с серверным оборудованием;
- иметь расширенные знания в области поддержки пользователей;
- знать основы администрирования ОС, серверов приложений и серверов баз данных;

- желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Linux.

Требования к рабочему месту пользователя Системы:

- Интернет-браузер на основе движка Blink с полной поддержкой ES6 (ECMAScript 2015). Например, Chrome версии не ниже 88.

Персональный компьютер:

- Процессор Intel Pentium 2400 МГц и выше (или аналогичный процессор другого производителя);
- Оперативная память не менее 4 Гб (рекомендуется не менее 8 Гб);
- Жесткий диск 40 Гб и выше;
- Необходимые драйверы под соответствующие операционные системы;
- Дисплей с разрешением Full HD (1920×1080 пикселей), соотношение сторон 16:9;
- Соединение с ЛВС и/или Интернетом на скорости не ниже 1Мбит/с.

#### ***4.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модификацию***

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими теоретическими знаниями и практическим опытом выполнения работ не менее двух лет:

- владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
- знать принципы построения систем управления базами данных;
- обладать навыками разработки сервисов взаимодействия;
- иметь навыки работы с серверным оборудованием;
- иметь расширенные знания в области поддержки пользователей;
- знать основы администрирования ОС, серверов приложений и серверов баз данных;
- желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Linux.

Специалисты, осуществляющие модификацию Системы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.