



# БИНГТС

Описание процессов, обеспечивающих  
поддержание жизненного цикла

АО «Институт Гидропроект»  
Версия 1.0. Редакция 1.0  
2023 г.

## 1. Содержание

|                                                                                                                             |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Содержание .....                                                                                                         | 1 |
| 2. Термины и сокращения .....                                                                                               | 2 |
| 3. Общие сведения .....                                                                                                     | 3 |
| 4. Поддержание жизненного цикла Системы .....                                                                               | 3 |
| 5. Техническая поддержка.....                                                                                               | 4 |
| 5.1. Сроки рассмотрения обращений .....                                                                                     | 4 |
| 6. Устранение неисправностей Системы .....                                                                                  | 5 |
| 7. Модернизация Системы .....                                                                                               | 5 |
| 8. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.....                                     | 5 |
| 8.1. Требования к пользователям Системы .....                                                                               | 5 |
| 8.2. Требования к администраторам Системы .....                                                                             | 5 |
| 8.3. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....                                                     | 6 |
| 9. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки..... | 7 |
| 9.1. Фактическое размещение .....                                                                                           | 7 |
| 9.2. Наименование .....                                                                                                     | 7 |
| 9.3. Место нахождения и почтовый адрес.....                                                                                 | 7 |

## 2. Термины и сокращения

| Термин / сокращение     | Описание                                                                                                                                                                        |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заказчик                | Юридическое лицо, купившее лицензию на право использования ПО БИНГТС                                                                                                            |
| Запрос на обслуживание  | Запрос пользователя на доработку функционала или исправление незначительных недостатков Системы, не влияющих на её эксплуатационные характеристики (доработка интерфейса и пр.) |
| ЗНО                     | Запрос на обслуживание                                                                                                                                                          |
| Инцидент                | Событие, приводящее к снижению качества работы Системы, её эксплуатационных свойств (снижение производительности, надёжности и т.д.) или полной недоступности Системы.          |
| ПО                      | Программное обеспечение                                                                                                                                                         |
| Пользователь            | Сотрудник со стороны Заказчика, получивший доступ к Системе                                                                                                                     |
| Разработчик             | Правообладатель ПО – АО «Институт Гидропроект»                                                                                                                                  |
| Система                 | ПО БИНГТС                                                                                                                                                                       |
| Функциональный заказчик | Сотрудник со стороны Заказчика, ответственный за эксплуатацию ПО БИНГТС                                                                                                         |

### 3. Общие сведения

Система предназначена для сбора, хранения, анализа и визуализации данных о состоянии гидротехнических сооружений (ГТС) с целью оперативного контроля и диагностики ГТС.

Система является веб-приложением. Вся функциональность доступна конечному пользователю через веб-браузер и выполняется при нажатии на гиперссылки внутри самого приложения. На устройства конечных пользователей выводятся лишь результаты вычислений, которые происходят на сервере.

### 4. Поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла БИНГТС обеспечивается за счёт её сопровождения и совершенствования (модернизации) в соответствии с собственным планом доработки ПО и по запросу Заказчика.

В состав работ по сопровождению и модернизации Системы входят:

- расширение функционала приложения в соответствии с собственным планом доработок или требований Заказчика
- доработка функционала или исправление незначительных недостатков Системы, не влияющих на её эксплуатационные характеристики
- устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации Системы
- выявление причин возникновения неисправностей и сбоев Системы
- восстановление Системы после сбоев и аварий
- осуществление поддержки пользователей по вопросам эксплуатации Системы
- внесение изменений в конфигурацию и настройка Системы с целью оптимизации её работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса и пр.)
- актуализация и дополнение к эксплуатационной документации

Сопровождение и модернизация программного обеспечения позволяют:

- обеспечить бесперебойную работу пользователей в Системе
- минимизировать риски возникновения ошибок и сбоев в работе ПО
- обеспечить восстановление данных при сбоях и авариях
- обеспечить дальнейшее развитие Системы

## 5. Техническая поддержка

Техническая поддержка пользователей осуществляется по электронным каналам связи (телефону, электронной почте) или по письменному запросу Заказчика. При выборе способа обращения в службу поддержки следует отдавать предпочтение электронной почте, как наиболее удобному и эффективному средству коммуникации.

Вопросы, возникающие в ходе работы с ПО БИНГТС, следует направлять в службу поддержки по адресу [bingts\\_support@hydroproject.ru](mailto:bingts_support@hydroproject.ru). Обработка обращений производится с 9 до 18 по МСК в рабочие дни.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке
- помощь в настройке и администрировании
- помощь в установке обновлений
- помощь в эксплуатации Системы
- помощь в поиске и устранении проблем при работе с Системой
- общие консультации по работе в Системе
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Системы

### 5.1. Сроки рассмотрения обращений

Обращения в службу технической поддержки разделяются на Инциденты и Запросы на обслуживание (ЗНО).

Классификация обращений:

| Срочность | Описание                                                                                                                                                                              | Срок устранения Инцидента (часы) <sup>1</sup> |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Низкая    | Инцидент не привёл к отказу ПО. Система продолжает выполнять свои функции, однако для отдельного пользователя недоступна часть функционала или снижено его качество                   | 48                                            |
| Средняя   | Инцидент в работе Системы привёл к снижению её эксплуатационных свойств (снижение производительности, надёжности и т.д.) или полной недоступности Системы для отдельного пользователя | 24                                            |
| Высокая   | Инцидент вызвал недоступность Системы, но ПО функционирует за счёт схем резервирования                                                                                                | 16                                            |
| Наивысшая | Инцидент вызвал недоступность Системы                                                                                                                                                 | 8                                             |

<sup>1</sup> Время устранения инцидентов может быть изменено по взаимному соглашению Сторон с предварительным обоснованием причин необходимого изменения.

В случае, если в ходе процесса по устранению технической проблемы по обращению было выявлено, что проблема связана с другими сервисами, не входящими в рамки решения текущей проблемы, сроки и процесс устранения могут быть изменены.

Сроки рассмотрения запросов на обслуживание индивидуальны для каждого отдельно взятого случая и устанавливаются по договорённости Заказчика и Разработчика.

## **6. Устранение неисправностей Системы**

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, исправляются Разработчиком Системы в сроки, установленные [п. 5.1](#) настоящего документа.

## **7. Модернизация Системы**

Программное обеспечение БИНГТС регулярно развивается: в нем появляются новые дополнительные возможности, расширяется функционал, оптимизируется программный код, обновляется интерфейс.

Модернизация проводится в соответствии с собственным планом по модернизации Разработчика, либо с собственным планом доработки ПО и по заявкам Пользователей, Функционального Заказчика, Заказчика.

## **8. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности.**

### **8.1. Требования к пользователям Системы**

Для эксплуатации Системы предъявляются следующие требования к квалификации конечных пользователей:

- опыт работы с персональными компьютерами
- опыт использования веб-браузера
- ознакомление с Руководством пользователя БИНГТС

### **8.2. Требования к администраторам Системы**

Администратор - лицо, имеющее доступ к администрированию контейнера БИНГТС в среде Docker, к которому предъявляются следующие требования:

- знание и опыт администрирования операционных систем Linux, Windows;
- опыт работы с Docker.

Для работы администраторы Системы должны изучить инструкцию по установке и эксплуатации БИНГТС.

### 8.3. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

К персоналу, обеспечивающему техническую поддержку пользователей системы БИНГТС, предъявляются следующие требования:

- опыт технической поддержки пользователей, технической консультации пользователей
- опыт удаленного решения технических проблем
- опыт приема заявок по почте

К персоналу, обеспечивающему поддержку и модернизацию Системы, предъявляются следующие требования:

- знание языков программирования, используемых при разработке, поддержке и модернизации Системы

Создание, внесение изменений и модернизация ПО осуществляются специалистами АО «Институт Гидропроект», обладающими необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав Системы, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

**Добавлено примечание ([A1]):** добывить данные о персонале, задействованном в процессе сопровождения (количество)

## 9. Информация о размещении информации о программном обеспечении в сети Интернет

Информация о ПО опубликована в сети Интернет по адресу <https://software.hydroproject.ru> и регулярно актуализируется.

## 10. Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки

### 10.1. Фактическое размещение

Фактическое размещение инфраструктуры разработки программного обеспечения и службы ее поддержки, включая персонал Разработчика находятся по следующему адресу:

125993, г. Москва, Волоколамское шоссе, дом 2

Добавлено примечание ([A2]): Должен быть адрес филиала НИИЭС

### 10.2. Наименование

#### Полное фирменное наименование

На русском языке: Акционерное общество «Проектно-изыскательский и научно-исследовательский институт «Гидропроект» им. С.Я. Жука»

#### Сокращенное наименование

На русском языке: АО «Институт Гидропроект»

На английском языке: JSC «Institute Hydroproject»

### 10.3. Место нахождения и почтовый адрес

|                         |                                                                                 |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Место нахождения        | 125993, г. Москва, Волоколамское шоссе, дом 2, этаж 5 пом. I ком. 12            |
| Почтовый адрес          | 125993, г. Москва, Волоколамское шоссе, дом 2                                   |
| Телефон                 | +7 495 727-36-05, +7 (495) 617-17-81                                            |
| Факс                    | +7 (499) 158-01-91                                                              |
| Адрес электронной почты | <a href="mailto:hydro@hydroproject.ru">hydro@hydroproject.ru</a>                |
| Сайт                    | <a href="http://www.mhp.rushydro.ru">http://www.mhp.rushydro.ru</a>             |
| Информация о ПО         | <a href="https://software.hydroproject.ru">https://software.hydroproject.ru</a> |