

УТВЕРЖДЕНО
ДШС.00334-01-ЛУ

ОПЕРАЦИОННАЯ СИСТЕМА
«ИСКРА»

Описание жизненного цикла программного обеспечения
ДШС.00334-01 90 01
Листов 9

Содержание

1	Введение	3
2	Общие сведения	3
3	Процессы, обеспечивающие жизненный цикл программного обеспечения.....	4
4	Требования к уровню квалификации специалистов для работы с ОС	5
5	Регламент технической поддержки.....	6
6	Сведения о процессе разработки и совершенствования (модификации) программного обеспечения	7
7	Сведения о процессе устранения неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации	8

1 Введение

1.1 Настоящий документ предназначен для пользователей программного обеспечения «Операционная система «ИСКРА» (далее – операционная система «ИСКРА» или ОС) и содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ОС, в том числе:

- совершенствование программного обеспечения (модификации);
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения;
- информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения.

2 Общие сведения

2.1 ОС предназначена для установки на различные виды кассовых терминалов: мобильных, билетопечатающих, стационарных (далее – терминал), а также на другие поддерживаемые устройства.

2.2 ОС обеспечивает функционирование совместимого оборудования в составе терминала при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием банковских и транспортных карт с населением, выполнении кассовых операций, учета, контроля и регистрации информации по проведенным кассовым операциям в оперативной памяти, в фискальном накопителе (далее – ФН), на печатаемых документах (кассовых чеках, проездных билетах, отчетах) и в электронных документах, передачи фискальных данных в налоговые органы через оператора фискальных данных (далее – ОФД), а также для контроля оплаты проезда пассажирами в транспорте.

2.3 Сфера применения операционной системы «ИСКРА» – кассовые терминалы (мобильные, билетопечатающие, стационарные), рабочие места кассиров-операторов, терминалы самообслуживания, информационные и платежные терминалы, медицинские устройства, банковское оборудование, мультимедиа устройства.

3 Процессы, обеспечивающие жизненный цикл программного обеспечения

3.1 Поставка ОС

3.1.1 ОС поставляется в следующей комплектации:

- файлы образа ОС для изготовления загрузочных SD карт;
- файлы текущих обновлений для настройки и работы ОС;
- «Инструкция по установке и обновлению программного обеспечения»

ДШС.00334-01 97 01 (далее – инструкция по установке).

3.1.2 Файлы образа ОС и файлы обновлений скачиваются из облачных хранилищ или предустанавливаются на поставляемое оборудование, либо предоставляются иным способом. Документация скачивается с сайта компании разработчика ОС.

<https://iskra-kkt.ru/products/os-iskra/>.

3.1.3 Если ОС не установлена, Заказчик проводит установку программного обеспечения в соответствии с инструкцией по установке.

3.2 Установка ОС

3.2.1 Для установки ОС и функционирования терминала требуется выполнить:

- подготовку загрузочной SD карты;
- провести установку ОС в соответствии с инструкцией по установке;
- провести настройку и проверку оборудования терминала с помощью встроенной программы;
- загрузить прикладное программное обеспечение.

3.3 Эксплуатация ОС

3.3.1 При обнаружении ошибок и проблем в работе ОС в процессе эксплуатации или при необходимости доработки функционала ОС Заказчик обращается к разработчику ОС по каналам технической поддержки.

4 Требования к уровню квалификации специалистов для работы с ОС

4.1 В перечень задач, выполняемых администраторами ОС – специалистами по установке и настройке ОС, должны входить:

- задача установки (инсталляции) и поддержания работоспособности системных программных средств;
- задача установки (инсталляции) обновлений;
- задача диагностики и настройки оборудования терминала при помощи встроенных программных средств.

4.2 Администраторы ОС должны обладать следующими компетенциями:

- базовые знания администрирования операционной системы Linux;
- знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях;
- знание настроек прав пользователей ОС.

4.3 Пользователи ОС должны обладать следующими компетенциями:

- базовые навыки работы с терминалами, достаточные для проведения настройки и диагностики неисправностей оборудования терминала при помощи встроенных программных средств ОС;
- специальные навыки не требуются.

Для работы с ОС пользователям необходимо изучить «Руководство пользователя» ДШС.00334-01 34 01.

4.4 Специалисты технической поддержки, разработчики должны обладать следующими компетенциями:

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- базовые навыки работы с устройствами под управлением операционной системы Linux;
- знание функциональных возможностей ОС и особенностей работы с ними.

4.5 Обучение специалистов по установке, настройке и работе с ОС может выполняться:

- самостоятельно с использованием прилагаемой документации;
- путем консультаций в технической поддержке;
- путем обучения в обучающем центре разработчиков ОС.

5 Регламент технической поддержки

5.1 Техническая поддержка оказывается пользователям сотрудниками разработчика ОС в режиме 24/7 (круглосуточно, без выходных дней) по электронной почте 54fz@iskra-kkm.ru.

5.2 Специалистам, прошедшим обучение у разработчика ОС, а также сервисным центрам, работающим по торгово-сервисным контрактам с разработчиком ОС, дополнительно оказываются консультации по телефону по рабочим дням с понедельника по пятницу с 9⁰⁰ до 16⁴⁵ московского времени.

5.3 Контактные данные по вопросам, касающимся технической поддержки указаны на сайте АО СКБ ВТ «ИСКРА» www.iskra-kkt.ru или iskra.pf.

5.4 Фактический адрес по которому осуществляется процесс разработки и поддержки ОС «ИСКРА»:

195265, г. Санкт-Петербург, Гражданский пр. д. 111, 5 этаж, оф. 20.

Тел.: +7 (812) 336-64-06.

Количество человек, задействованных в процессе сопровождения ПО – 6.

5.5 В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ОС;
- помощь в настройке и администрировании ОС;
- помощь в установке обновлений ОС;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ОС;
- консультации по функционалу модулей ОС.

5.6 Техническая поддержка направлена на обеспечение стабильной и бесперебойной работы ОС на терминалах пользователей, а также для оказания помощи компаниям-разработчикам при разработке ими прикладного программного обеспечения.

5.7 Работы по технической поддержке должны обеспечить:

- оперативную обработку входящих запросов от партнеров и пользователей, связанных с работой ОС на терминалах;
- консультирование;
- выполнение минорных модификаций;
- подготовку и загрузку оперативных обновлений ОС;
- надежное отказоустойчивое функционирование ОС.

6 Сведения о процессе разработки и совершенствования (модификации) программного обеспечения

6.1 Разработка и модификация ОС может проводиться в следующих случаях:

- изменения в законодательстве;
- совершенствование работы функций и процедур, выполняемых модулями ОС;
- появление новых исполнений аппаратной части терминалов;
- добавление новых устройств в конфигурацию терминалов;
- по заявкам заказчиков.

6.2 В плановом режиме развития ОС выполняются:

- выявление ошибок в функционировании программного комплекса для поддержания ПО в работоспособном состоянии;
 - исправление ошибок, выявленных в функционировании программного комплекса;
 - модификация ОС в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и прочего (при необходимости таких изменений);
 - реализация новых функций для привлечения дополнительных заказчиков;
 - автоматизация новых бизнес-процессов;
 - улучшение эксплуатационных характеристик ПО, оптимизация работы и обновление интерфейса;
 - сопровождение релизов/версий программного обеспечения;
 - отработка аварийных сценариев;
 - актуализация документации.
- 6.3 По запросам заказчиков (в рамках отдельно заключаемых договоров):
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в ОС;
 - согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
 - формирование требований к модификации ОС;
 - модификация ПО по заявкам заказчика;
 - тестирование;
 - предоставление заказчику новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
 - актуализация документации.

7 Сведения о процессе устранения неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации

7.1 В случае возникновения неисправностей пользователь направляет разработчику ОС запрос через техническую поддержку. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание). При необходимости специалисты технической поддержки запрашивают дополнительную информацию после анализа запроса.

7.2 Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного пользователя со стороны заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности ОС или терминала.

7.3 При необходимости задача передаётся разработчикам ОС. После поступления запроса выполняется:

- анализ задачи, запрос необходимой для решения проблемы информации и материалов;
- классификация типа ошибки: эксплуатационная, программная, аппаратная;
- настройка тестовой среды, стенда;
- воспроизведение ошибки;
- исправление ошибки;
- повторное тестирование;
- подготовка обновления;
- контроль результатов обновления.

