

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
В.А. Уфимцева
«10» апреля 2024 г.



ООО «АЙ ЭКС АЙ ИНФО»

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ NG АТС

(ПО NG АТС)

ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО СРЕДСТВА

МОСКВА 2024 г.

Име.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Име.№ дубл.	Подп. дата

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит:

- описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО NG АТС;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации ПО NG АТС;
- совершенствование системы;
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

ПО NG АТС позволяет реализовать систему защищенной телефонной связи для организации корпоративного коммуникационного пространства на базе IP-АТС и включает:

- систему связи с расширенным функционалом;

ПО NG АТС предназначена для работы в режиме реального времени.

Компонентами (элементами) системы защищенной телефонной связи являются как существующие в организации системы и технические средства, так и вновь вводимые в эксплуатацию:

- сервер АТС на базе ПО NG АТС (серверная инфраструктура NG АТС)
- корпоративная сеть передачи данных;
- стационарные устройства;

ПО NG АТС обеспечивает безопасный тип связи, защищенный от несанкционированного доступа как телеметрических данных (телефонные номера, кодеки, длительность разговора и т.д.), так и непосредственно голосовых и других данных, используя программное инкорпорирование трафика в трафик https, обфускацию трафика, протоколы TLS/SSL, а также защиту от атак типа MITM (англ. Man in the middle – «человек посередине»).

Основной функционал:

- поддерживает одновременную работу до 200 абонентов;
- предоставляет абонентам защищенную связь на базе открытого протокола TLSv1.2;
- обеспечивает конфиденциальность переговоров между абонентами NG АТС (внутренние звонки) за счёт использования телефонных соединений, защищённых протоколами TLS v1.2/SSL;
- обеспечивает контроль доступа абонента на уровне сервера NG АТС;
- обеспечивает контроль установки сессий на уровне сервера NG АТС;
- обеспечивает отказоустойчивую схему работы посредством дублирования (резервирования) серверов NG АТС;
- обеспечивает расширенный контроль целостности NG АТС;
- обеспечивает усиленный контроль доступа к NG АТС со стороны администраторов и предотвращение несанкционированного доступа (в т.ч. к билинговой информации), за

Име. № подл.	Подп. и дата	Взам. ине. №	Име. № дубл.	Подп. дата	ПО NG АТС					Лист
										2
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

Настоящий документ является описанием процессов жизненного цикла ПО NG АТС.

1.2 ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА

Документация на ПО NG АТС рассчитана на специалистов, имеющих навыки системного администрирования, разбирающихся в схемотехнике IP-телефонии, понимании принципов работы VOIP-технологий, архитектуре VOIP-систем телефонии, разбирающихся в основных терминах и понятиях (SIP, RTP, codecs и др.), имеющих базовые знания сетевых протоколов (TCP/IP, DHCP и др.), мобильных и стационарных устройств, имеющих навыки работы в среде операционных систем (ОС) Linux.

1.3 ПЕРЕЧЕНЬ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Сведения, необходимые для эксплуатации ПО NG АТС находятся в документации производителя:

- Документация, содержащая описание функциональных характеристик экземпляра программного обеспечения;

Име. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. дата					
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	ПО NG АТС			Лист	
								6	

2.2 ПРОЦЕСС ПОСТАВКИ

Процесс поставки определяет зону ответственности – ООО «АЙ ЭКС АЙ ИНФО», поставляющую систему, программный продукт и услугу по установке и развёртыванию программного продукта.

Поставщик:

Совместно с Заказчиком разрабатывает Планы Внедрения, Опытно-конструкторской эксплуатации, Развертывания, Тестирования систем и т.д. Согласует необходимое оборудование — совместимую с ПО NG АТС модель сервера, IP-телефонов;

Разрабатывает, на основе утвержденных графиков и планов, график работ по развертыванию системы.

Планирует работы специалистов ООО «АЙ ЭКС АЙ ИНФО» на территории на территории разработчика;

Утверждает разработанные Планы;

Осуществляет поставку систем, в соответствии с графиком;

Реализует разработанные планы и графики;

2.3 ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ

Процесс разработки является зоной ответственности разработчика - ООО «АЙ ЭКС АЙ ИНФО», проектирующей и разрабатывающей программный продукт «NG АТС». Разработка проектов компанией ведется с использованием методологии «Scrum». Методология делает акцент на качественном контроле процесса разработки. В рамках этой же методологии осуществляется также поддержка программного обеспечения и сопровождению программных продуктов.

- Разработчик прорабатывает:
 - Описание проекта ПО;
 - План доработки разработки ПО;
 - Стандарты на разработку требований к ПО;
 - Стандарты на процесс проектирования ПО;
 - Стандарты кодирования ПО;
 - Спецификация системы/подсистемы;
 - Спецификация требований к ПО;
 - Спецификация требований к интерфейсу;
 - Описание проекта системы/подсистемы;
 - Исходный код ПО;
 - Исполняемый объектный (бинарный) код ПО;
 - План сертификации в части ПО;

Име.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв.№ дубл.	Подп. дата	ПО NG АТС					Лист
					Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	8

Приложение №1

Стандартные условия оказания услуг по послегарантийной технической поддержке и доработке программного обеспечения ООО «АЙ ЭКС АЙ ИНФО».

Терминология:

- ПО – программное обеспечение от компании «АЙ ЭКС АЙ ИНФО»;

Перечень и описание видов Услуг по послегарантийной технической поддержке и сроки их предоставления

1.1 ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ УСЛУГ

№ п.п.	Услуги
1	Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)
2	Актуализация и профилактическое обновление программного обеспечения
3	Управление процессами технической поддержки
4	Предоставление доступа к информационному portalу Технической поддержки Исполнителя

1.2 ОПИСАНИЕ УСЛУГ

1.2.1 Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)

Услуги Аварийной технической поддержки (немедленная техническая помощь при эксплуатации и/или обслуживании ПО) относятся к неисправностям Приоритета 1 и оказываются в ситуации экстренного запроса Заказчика по телефону, факсу или электронной почте об оказании технической поддержки и помощи.

К экстренным проблемам также относятся нарушения в работе системы защищенной телефонной связи, обусловленные сбоями в ПО NG АТС, и вызванные этой же причиной проблемы в безопасности оборудования и сетей клиентов.

При аварийной ситуации технический специалист Исполнителя по телефону обеспечивает немедленную помощь в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы ПО NG АТС.

1.2.2 Актуализация и профилактическое обновление ПО

Актуализация и профилактическое обновление ПО NG АТС заключается в непрерывном контроле Исполнителя за актуальностью и безопасностью установленных на сервере(серверах)

Име.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Име.№ дубл.	Подп. дата	Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	ПО NG АТС	Лист
											12

Заказчика программных коррекций и версий ПО, которые обеспечивают устранение проблем данной версии ПО либо предупреждают возникновение новых неисправностей.

Производитель, выпустив коррекцию ПО NG АТС (patch, maintenance release, correction release), в котором обеспечивается устранение проблем, присущих версиям ПО, установленным на сервере Заказчика, сообщает об этом Заказчику. Исполнитель гарантирует полную работоспособность ПО с установленными коррекциями на задействованном аппаратном обеспечении.

1.2.3 Управление процессами технической поддержки

Управление процессами технической поддержки означает комплексный подход к решению задач послегарантийной технической поддержки для Заказчика, учитывающее специфику комплекса услуг, предоставляемых Заказчику и специфику нужд Заказчика в рамках договора на послегарантийное обслуживание. При этом со стороны Исполнителя по настоящему Договору назначается менеджер технической поддержки, который является ключевым ответственным и контактным лицом для Заказчика по всем вопросам послегарантийной технической поддержки, включая эскалации по техническим вопросам и контроль обслуживания в аварийных ситуациях (при этом Сообщения об отказах/технические запросы принимаются к обработке с использованием обычных каналов связи службы послегарантийной технической поддержки, как было описано ранее).

Управление процессами технической поддержки включает:

- Оперативное планирование услуг послегарантийной технической поддержки. Менеджер технической поддержки совместно с Заказчиком подготавливает оперативный план послегарантийной технической поддержки, в котором оговариваются все основные аспекты, методики работы и ответственности Сторон для успешной реализации договора.
- Оперативное управление Технической поддержкой.

Оперативное Управление технической поддержкой обеспечивает предоставление заказчику согласованных услуг Технической поддержки. Менеджер технической поддержки руководит Группой Технической поддержки, которая предоставляет предусмотренные Договором услуги.

Оперативное управление включает в себя:

- отслеживание состояния технических запросов и актов аварийных ситуаций;
- предоставление детального, согласованного с Заказчиком, отчета по аварийным ситуациям в недельный срок;

Име.№ подл.	Подп. и дата	Взам. име. №	Име.№ дубл.	Подп. дата						Лист
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

2. Для оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику контакт «Горячей линии»:

Тел.: +7(495)995-5844

Факс: _____

E-Mail: support@ixi-info.ru

Горячая линия предоставляется в режиме 5 дней в неделю и 8 часов в день

Услуги предоставляются на русском языке. Если контактные данные меняются, Исполнитель как минимум за три дня оповещает об этом Заказчика в письменной форме.

3. Запрос должен содержать следующие сведения:

- номер Договора (Заказа) о предоставлении сервисного обслуживания;
- координаты представителя Заказчика;
- наименование и номер версии Программного Обеспечения NG АТС;
- описание неисправности;
- определение Приоритета Проблемы в соответствии со статьей 5 настоящего Приложения.

4. Окончательное определение Приоритета Проблемы устанавливается по согласованию с техническим специалистом Исполнителя.

5. При соответствующем оформлении Запроса Исполнитель регистрирует Запрос и сообщает Заказчику номер Запроса по электронной почте или по телефону.

6. После регистрации Запроса от Заказчика Запрос считается принятым, Исполнитель приступает к его выполнению в соответствии с приобретенными видами услуг Заказчиком.

1.4 УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Услуга технической поддержки оказывается на двух уровнях. На первом уровне технической поддержки предусмотрено оказание поддержки в течении суток с момента приема заявки Исполнителем. На втором уровне технической поддержки предусмотрено оказание поддержки в течении 5-7 дней с момента приема заявки Исполнителем.

Име.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв.№ дубл.	Подп. дата	ПО NG АТС					Лист
										15
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

1.5 ПЕРЕЧЕНЬ ОБСЛУЖИВАЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках договора.

№	Расположение	Тип	Серийный номер	Дата окончания поддержки
1				
2				
3				
4				

Ине.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Ине.№ дубл.	Подп. дата

Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

ПО NG АТС

Лист

16

