

ООО «НВИАЙ Ресерч»

Система видеоаналитики owl.Guard

Описание процессов, обеспечивающих поддержания жизненного  
цикла

## Оглавление

1. Обобщенные сведения	3
1.1. О документе	3
1.2. О системе видеоаналитики owl.Guard	3
1.3. Назначение, цели создания	3
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержку жизненного цикла комплекса	3
2.1. Лицензионная политика	4
2.2. Установка и настройка комплекса	4
2.3. Поставка	4
2.4. Поддержка версий	5
2.4.1. Контактная информация	5
2.4.2. Форма заявки	5
2.4.3. Пример обращения за поддержкой	6
2.5. Модернизация комплекса	6
2.6. Услуга по доработке	7
2.7. Персонал, обеспечивающий работу комплекса	7
2.8. Персонал, обеспечивающий работу комплекса	7

## 1. Общие сведения

### 1.1. О документе

Настоящий документ распространяется на систему видеоаналитики owl.Guard (далее по тексту – комплекс, owl.Guard) компании ООО «НВИАЙ Ресерч» (<https://nvi-research.ru>).

Настоящий документ содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса owl.Guard, а также требования к персоналу, необходимые для его эксплуатации, технической поддержке.

Информация о программном комплексе owl.Guard приведена на Интернет-ресурсе: <https://www.nvi-research.ru/#guard>.

### 1.2. О системе видеоаналитики owl.Guard

Система видеоаналитики owl.Guard – программно-аппаратный комплекс, разработанный специалистами компании NVI Research с применением современных технологий цифрового зрения.

Система owl.Guard постоянно развивается, расширяется пользовательский функционал, а так же количество и качество распознаваемых событий.

Техническая поддержка комплекса осуществляется специалистами компании. Разработчик, сведения о технической поддержке можно найти в настоящем документе.

По вопросам приобретения, функциональности или консультаций по системе в целом можно обратиться по адресу электронной почты: [info@nvi-research.com](mailto:info@nvi-research.com), дополнительную информацию о продукте и компании можно получить на сайте <https://www.nvi-research.ru>

### 1.3. Назначение, цели создания

owl.Guard - программный комплекс видеоаналитики, предназначенный для автоматического выявления событий, связанных с соблюдением сотрудниками правил безопасности и эксплуатацией технологического оборудования, обеспечивающий в автоматическом режиме круглосуточный мониторинг производственной инфраструктуры, местоположения, состояния и действий персонала, автоматического оповещения заинтересованных специалистов о выявленных событиях на основе анализа потоков видеoinформации.

## 2. Описание процессов, обеспечивающих поддержку жизненного цикла комплекса

Процессы поддержки жизненного цикла системы производственной видеоаналитики owl.Guard направлены на:

- улучшение качества разработки комплекса;
- устранение неисправностей, выявленных в ходе его эксплуатации;
- расширение функциональности комплекса.

Процессы жизненного цикла комплекса обеспечиваются участием команды разнопрофильных специалистов, включающей архитекторов, аналитиков, программистов и тестировщиков. Высокий уровень качества разработки программного обеспечения, входящего в состав комплекса, достигается использованием проверенных методик, формализацией процессов разработки, тестирования и ввода в эксплуатацию компонентов комплекса, контролем хода работ со стороны ведущих специалистов на всех этапах жизненного цикла, автоматизацией

процессов поддержания жизненного цикла с использованием специализированного ПО.

Основными инструментами поддержания жизненного цикла являются:

- система управления проектом разработки ПО, которая предназначена для организации совместной работы над проектом разработки ПО, управления задачами по добавлению новой функциональности и исправлению ошибок, мониторинга показателей развития проекта;
- система контроля версий, обеспечивающей эффективную совместную работу специалистов по разработке ПО, поддержку версионности;
- автоматизированная система сборки ПО, которая обеспечивает сборку компонентов комплекса в заданном окружении по требованию или по расписанию, что позволяет в любой момент иметь актуальные сборки программных компонентов;
- система организации тестирования позволяет применять различные методики тестирования, что обеспечивает своевременное выявление ошибок, возникающих в процессе разработки ПО;
- система электронной поддержки позволяет регистрировать и отслеживать своевременность и полноту решения инцидентов, возникающих в процессе эксплуатации комплекса пользователями.

Использование современных инструментов обеспечивает поддержку следующим сервисным процессам поддержания жизненного цикла:

- лицензионная политика;
- установка и настройка комплекса (первичная и в процесс эксплуатации);
- поставка;
- лицензионная политика;
- техническая поддержка пользователей;
- модернизация комплекса

## **2.1. Лицензионная политика**

Для регулирования использования пользователями программного комплекса owl.Guard Разработчиком применяется следующая схема лицензирования:

- тестовая лицензия, предназначенная для опробования программного продукта на период три месяца;
- постоянная лицензия, приобретаемая пользователем на конкретный набор распознаваемых событий на период 12 и более месяцев.

## **2.2. Лицензионная политика**

Первичная установка и настройка комплекса осуществляются пользователями или обслуживающим персоналом Заказчика в соответствии с эксплуатационной документацией на комплекс.

## **2.3. Поставка**

Процесс поставки определяет, как клиенты получают обновление программного обеспечения комплекса.

Возможны два основных варианта получения новых версий: в виде установочного образа и в виде обновления бинарных пакетов.

При обновлении с использованием установочного образа клиент скачивает актуальную версию установочного образа с FTP-сервера и производит установку на свою аппаратную платформу в соответствии с инструкцией по установке. При обновлении бинарных пакетов клиент запрашивает в интерфейсе командной строки функцию

обновления в результате чего комплекс в автоматическом режиме скачивает актуальные версии бинарных пакетов с FTP-сервера и производит их установку в систему.

## **2.4. Поддержка версий**

Процесс устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса, начинается при поступлении обращения (см. форму обращения в п. 2.4.2.) пользователя в службу технической поддержки (контактная информация представлена в п. 2.4.1.).

С поступившим обращением(ями) пользователя работает специалист отдела технической поддержки. Он воспроизводит проблему по исходным данным, полученным от пользователя. При необходимости, отправляется запрос пользователю на уточнение данных. Далее специалистом отдела технической поддержки описываются шаги по воспроизведению ошибки и задача назначается разработчикам в отдел разработки ПО.

Проблема анализируется разработчиками, после чего вносятся необходимые изменения в исходные коды комплекса, проводится верификация изменений в соответствии с методикой организации работы, изложенной в разделе 2.5. настоящего документа. Исправленные установочные комплекты передаются в службу технической поддержки для отправки пользователю.

### **2.4.1. Контактная информация**

Техническая поддержка и гарантийное обслуживание системы производственной видеоаналитики осуществляется специалистами компании разработчика, согласно заключенным договорам.

Специалисты технической поддержки доступны по электронной почте [owlguard.support@nvi-research.com](mailto:owlguard.support@nvi-research.com).

### **2.4.2. Форма заявки**

При обращении в рамках гарантийных обязательств или за поддержкой необходимо указать следующие данные:

- Наименование заказчика;
- Подразделение;
- Наименование контролируемого объекта;
- ФИО и должность;
- Контактные данные для обратной связи;
- Наименование продукта (owl.Guard);
- Описание проблемы;
- Шаги по воспроизведению проблемы;
- Дополнительная информация (включая снимки экрана).

### 2.4.3. Пример обращения за поддержкой

Наименование заказчика	ООО «Нефть сервис»
Подразделение	Отдел контроля HSE
Наименование контролируемого объекта	Буровая установка №11
ФИО и должность	Иванов Иван Иванович
Контактные данные для обратной связи	+7 (111) 111 11-11
Наименование продукта	owl.Guard
Описание проблемы	При нажатии на название поля дата не происходит сортировка списка событий
Шаги по воспроизведению проблемы	Войти в систему, нажать кнопку «Отчёты», выбрать интервал дат, щелкнуть по заголовку поля «Дата»
Дополнительная информация	-

### 2.5. Модернизация комплекса

В рамках модернизации комплекса осуществляется модификация программного обеспечения, входящего в его состав, и выпускаются новые версии (релизы) программного обеспечения, входящего в состав комплекса, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки. В промежутке между основными релизами могут, при необходимости, выпускаться промежуточные релизы, которые, как правило, включают исправления наиболее критичных ошибок функционирования программного обеспечения комплекса.

При подготовке релиза специалистами компании выполняются следующие работы:

- полное функциональное (регрессионное) тестирование с использованием виртуальных машин и аппаратных платформ;
- тестирование на стабильность (приемочное тестирование);
- тестирование на совместимость, где проверяется корректность взаимодействия комплекса с ОС ведущих производителей;
- тестирование установки, во время которой проверяется корректность установки комплекса на целевую платформу в соответствии с инструкцией по установке.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию комплекса, направляя предложения по усовершенствованию на почтовый адрес [owlguard.support@nvi-research.com](mailto:owlguard.support@nvi-research.com) службы технической поддержки. Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в комплекс будут внесены необходимые изменения.

В рамках модернизации комплекса пользователям оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок и исправление ошибок, выявленных в функционировании комплекса;
- прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в комплекс;
- оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация комплекса по заявкам конечного пользователя;
- модернизация комплекса в связи с изменением законодательства;
- предоставление конечному пользователю обновлений новых версий комплекса, выпущенных в результате исправления ошибок в работе комплекса;
- предоставление конечному пользователю новых версий комплекса, выпущенных в результате модернизации;
- обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий комплекса,

выпущенных в результате обновления или модернизации.

## 2.6. Услуга по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии комплекса, обеспечивающее адаптацию под решение его задач, представитель Заказчика направляет свои предложения в адрес Разработчика комплекса. Далее все предложения согласовываются между Разработчиком и Заказчиком, в том числе сроки выполнения, стоимость и объем необходимых работ.

Перечень услуг по доработке комплекса:

- доработка функционала и корректировка комплекса, основанные на предложениях по распознаванию событий, отсутствующих в библиотеке комплекса;
- модернизация функциональных модулей комплекса;
- доработка комплекса, связанная с его интеграцией в инфраструктуру Заказчика;
- разработка дополнительной функциональности по запросам и предложениям Заказчика;
- улучшения, связанные с выгрузкой информации из комплекса в файлы форматов, требуемых Заказчику;
- исправления некритичных ошибок, связанных с работой комплекса, но не влияющих на его работоспособность.

## 2.7. Пользователь комплекса

Пользователи комплекса должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, знать свою профессиональную предметную область.

Для работы с комплексом пользователю необходимо изучить материалы owl.Guard.

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть:

- навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знанием основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях;
- настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Linux;
- основами администрирования реляционных БД (СУБД PostgreSQL).

## 2.7. Персонал, обеспечивающий работу комплекса

Коллектив разработчиков (аналитики, программисты, консультанты, специалисты по технической поддержке) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав программного комплекса owl.Guard, при решении прикладных задач, соответствующих его функционалу.

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие комплекса, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
- знание функциональных возможностей комплекса и особенностей его настройки и эксплуатации;
- знание языков программирования, используемых для создания комплекса;
- знание основ администрирования реляционных БД (СУБД PostgreSQL);
- владение средствами разработки баз данных и мониторинга производительности серверов.