



# Система взимания платы «Автодор Пэй»

## Описание процессов жизненного цикла ПО СВП Автодор Пэй

5 страниц

Данный документ входит в состав эксплуатационной документации ПО СВП «Автодор Пэй» и является интеллектуальной собственностью ООО «АСТ», использование данного документа, в том числе частичное или полное копирование, изменение, без разрешения автора (правообладателя) запрещены.

2026 г.

## Содержание

1. Введение .....	3
2. Жизненный цикл программного обеспечения Системы Взимания Платы.....	3
2.1 Модель жизненного цикла ПО СВП.....	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения СВП Автодор Пэй .....	3
4. Совершенствование программного обеспечения СВП Автодор Пэй.....	4
5. Техническая поддержка программного обеспечения СВП Автодор Пэй.....	4

## **1. Введение**

Данный документ описывает жизненный цикл системы взимания платы (далее СВП), которая предлагается для использования в проектах платных автомобильных дорог в России.

## **2. Жизненный цикл программного обеспечения Системы Взимания Платы**

### **2.1 Модель жизненного цикла ПО СВП**

В соответствии с масштабом, значимостью и сложностью проекта выбирается модель жизненного цикла программного обеспечения.

Рекомендуемой для ПО Систем взимания платы является модель, включающая следующие основные процессы:

- приобретение ПО
- поставка ПО
- адаптация ПО и ввод в действие
- эксплуатация
- сопровождение

Процесс приобретения ПО инициируется Заказчиком и состоит из действий и задач, направленных на приобретение ПО, таких как определение требований к ПО, подготовка документации к запросу предложений, определение процедуры выбора поставщика, запрос предложений, выбор поставщика и заключение договора.

Процесс поставки ПО реализуется Поставщиком ПО и включает в себя инициирование поставки, подготовку технических и коммерческих предложений, подготовку договора, планирование, контроль, выполнение и завершение работ.

Процесс адаптации ПО и ввода в действие включает в себя конфигурирование ПО в соответствии с требованиями Заказчика и инфраструктурой объекта, тестирование ПО, подготовку эксплуатирующего персонала, приемку ПО в эксплуатацию.

Процесс эксплуатации ПО подразумевает эксплуатацию системы в предназначенной для этого среде и включает в себя действия и задачи эксплуатирующей организации.

Процесс сопровождения обеспечивается сопровождающей организацией и включает в себя реализацию потребности в модернизации или дополнительной адаптации ПО. Процесс сопровождения завершается с принятием решения о снятии ПО с эксплуатации

## **3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения СВП Автодор Пэй**

Штатный порядок работы ПО определяется эксплуатационной документацией, предоставляемой производителем ПО. Поддерживаемый ПО набор функций определяется требованиями технического задания (ТЗ), утвержденного Заказчиком. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации «Автодор Пэй» осуществляется в рамках оказания услуги по технической поддержке. Неисправности и выявленные ошибки могут быть устранены следующими способами:

1. Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя

2. Массовое автоматическое обновление уже готового компонента программного продукта из репозитория.

3. Ручное обновление компонентов специалистами технической поддержки.

4. В случае если, техническая поддержка не может решить проблему, силами специалистов ошибка воспроизводится в тестовой среде. После подтверждения найденной ошибки специалисты технической поддержки производителя передает разработчикам ПО задание на устранение обнаруженной ошибки. После устранения неисправности разработчики ПО выпускают обновление к текущей версии ПО или включают исправление в следующую версию ПО. Информация о наличии обновления или новой версии ПО доводится до заказчика. В случае наличия у Заказчика контракта или договора на поддержку ПО, Заказчик имеет право на получение обновления.

#### **4. Совершенствование программного обеспечения СВП Автодор Пэй**

ПО СВП регулярно развивается: происходит обновление интерфейса, добавление дополнительных возможностей, расширение функционала.

Пользователь может повлиять на совершенствование продукта, отправив предложение по усовершенствованию на контактный адрес электронной почты [info@ast-toll.ru](mailto:info@ast-toll.ru)

Предложение будет рассмотрено, и в случае признания его эффективности, в программное обеспечение СВП Автодор Пэй будут внесены соответствующие изменения.

#### **5. Техническая поддержка программного обеспечения СВП Автодор Пэй**

По условиям партнерского договора, все партнеры разработчика (производителя) ПО «Автодор Пэй», поставляющие решения на базе данного ПО конечным пользователям, оказывают конечным пользователям услуги технической поддержки. При прямой продаже ПО «Автодор Пэй» поддержка оказывается непосредственно разработчиком ПО.

В данном разделе описываются минимальные требования к условиям технической поддержки. По условиям конкретного контракта партнер или разработчик могут предоставлять более высокие уровни технической поддержки.

5.1. Техническая поддержка первого уровня. Техническая поддержка первого уровня подразумевает регистрацию обращения и консультацию, оказываемую конечному пользователю партнером производителя ПО, проводившей работы по внедрению ПО. Она осуществляется по телефону и электронной почте в режиме 12x7 (с 9 часов утра до 21-00 вечера, семь дней в неделю).

5.2. Техническая поддержка второго уровня. Под технической поддержкой второго уровня понимается устранение возникших неполадок, осуществляемое техническими специалистами организации, проводившей работы по внедрению ПО, в режиме 12x7 (с 9 часов утра до 21-00 вечера, семь дней в неделю).

Пользователи могут получить техническую поддержку программного обеспечения СВП Автодор Пэй путем обращения на адрес электронной почты [info@ast-toll.ru](mailto:info@ast-toll.ru).