



**Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла автоматизированной  
информационной системы  
«Управление Рабочими Заданиями» (УРЗ)**

**Москва 2017**

## Содержание

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы УРЗ.....	3
1.1. Требования к составу и содержанию работ по подготовке Системы УРЗ к вводу в действие .....	3
1.2. Жизненный цикл Системы.....	4
2 Информация о персонале.....	6
2.1 Персонал, обеспечивающий работу АИС на местах .....	6
2.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию .....	6
3. Типовой регламент технической поддержки.....	7
3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки .....	7
3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку .....	7
3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку .....	7
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки .....	7
3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку.....	8
4. Контактная информация Исполнителя.....	8
4.1. Контактная информация производителя программного продукта.....	8
4.2. Контактная информация службы Технической поддержки .....	8

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы УРЗ**

### **1.1. Требования к составу и содержанию работ по подготовке Системы УРЗ к вводу в действие**

Система рассчитана на эксплуатацию в режиме облачного сервиса. Серверная подсистема и ПО мобильного приложения Системы находятся в зоне ответственности Исполнителя. Технические средства Заказчика и обеспечение бесперебойного доступа указанных средств к сети Интернет находятся в зоне ответственности Заказчика.

Техническая и физическая защита серверных компонентов системы, носителей данных, бесперебойное энергоснабжение, резервирование ресурсов, текущее обслуживание реализуется техническими и организационными средствами, предусмотренными в ИТ инфраструктуре Исполнителя.

В ходе выполнения разворачивания Системы на объекте автоматизации Заказчика требуется выполнить подготовительные работы. При подготовке к вводу в эксплуатацию Системы УРЗ Заказчик должен обеспечить выполнение следующих работ:

- Обеспечить выполнение требований, предъявляемых к программно-техническим средствам Заказчика, на которых должно быть развернуто программное обеспечение Мобильного приложения и осуществляться доступ к веб-ресурсам Системы.
- При необходимости провести опытную эксплуатацию Системы УРЗ.

Периодическое техническое обслуживание и тестирование технических средств (в зависимости от принадлежности к зоне ответственности) должны обеспечивать обслуживание и тестирование всех используемых средств, включая рабочие станции, серверы, кабельные системы и сетевое оборудование, устройства бесперебойного питания, мобильные устройства.

Периодическое техническое обслуживание используемых технических средств должно проводиться в соответствии с требованиями технической документации изготовителей, но не реже одного раза в год.

На основании результатов тестирования технических средств должны проводиться анализ причин возникновения обнаруженных дефектов и приниматься меры по их ликвидации.

Помещения с размещенным в них оборудованием должны исключать возможность бесконтрольного проникновения в них посторонних лиц и обеспечивать сохранность находящихся в этих помещениях конфиденциальных документов и технических средств. Размещение оборудования, технических средств должно соответствовать требованиям техники безопасности, санитарным нормам и требованиям пожарной безопасности.

Все пользователи Системы должны соблюдать правила эксплуатации электронной вычислительной техники.

## **1.2. Жизненный цикл Системы**

Поддержание жизненного цикла Системы УРЗ (далее - Система) осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) Установка и развертывание серверной подсистемы;
- 2) Настройка БД;
- 3) Внесение в систему первичных данных;
- 4) Настройка прав доступа для регламентированных групп пользователей;
- 5) Установка клиентских мобильных приложений;
- 6) Техническая поддержка пользователей;
- 7) Проведение модернизации Системы;
- 8) Восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в рабочих процессах Заказчика по причине частичной или полной недоступности Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе пользователей и т.п.).

### **1.2.1. Установка**

Настройка сервера и разворачивание на нем серверной и клиентской частей производится разработчиком в процессе установки системы однократно.

### **1.2.2. Настройка БД**

Настройка БД осуществляется разработчиками в процессе установки и первичной настройки системы.

### **1.2.3. Заполнение БД первичными данными**

Заполнение БД первичными данными осуществляется разработчиками в процессе установки и первичной настройки системы.

### **1.2.4 Настройка прав**

Настройка прав осуществляется разработчиками в процессе установки и первичной настройки системы.

### **1.2.5. Установка клиентских приложений**

Установка клиентских мобильных приложений осуществляется непосредственно пользователями Заказчика по полученной ссылке в Google Play Market.

### **1.2.6. Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

### **1.2.7. Проведение модернизации системы**

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
- модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика и анализа рынка;
- предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.
- предоставление Заказчику информации по истории релизов и обновлений с описанием их функционала.

Выпуск релизов осуществляется по следующим правилам:

- Выпуск нового релиза программного продукта происходит в случаях, когда в продукт вносятся существенные изменения функциональных возможностей или кардинально меняется архитектура и технологии программного продукта по отношению к предыдущей версии.
- Выпуск обновленной текущей версии программного продукта происходит в случаях, когда в продукт вносятся несущественные изменения по отношению к предыдущей версии.

В случае необходимости обновления мобильного приложения Заказчик получает уведомление на мобильное устройство.

### **1.2.8. Восстановление данных**

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

## **2. Информация о персонале**

### **2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах**

Пользователи Системы УРЗ должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

### **2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию**

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

- владение персональным компьютером на уровне специалиста;
- опыт администрирования веб-серверов семейства Unix (обслуживающих Java-приложения),

- знания MySQL.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.

### **2.3. Минимальное количество персонала Заказчика**

Минимальная численность для эксплуатации Системы:

- Администратор – 1 штатная единица на 1000 мобильных работников;
- Диспетчер – 1 штатная единица на 500 мобильных работников;
- Мобильный работник – число штатных единиц определяется требованиями предприятия, специальных ограничений нет.

Роли администратора и диспетчера могут быть совмещены в 1 роль.

## **3. Типовой регламент технической поддержки**

### **3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки**

Услуги поддержки предоставляются только при действующем договоре поддержки в течение указанного календарного периода поддержки. Исполнитель предоставляет поддержку в объеме, предусмотренном приобретенной Заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

### **3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку**

Запросы на техническую поддержку осуществляются по адресу электронной почты.

Автоматический системный отчет об инцидентах при работе в Системе со стороны Заказчика (при его согласии) отправляются по электронным каналам Исполнителю.

### **3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку**

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила – одному запросу соответствует одна проблема, для четкой идентификации проблемы при выполнении. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче Запроса на поддержку указывает следующие сведения:

- наименование системы, требующей поддержки;
- описание проблемы.

### **3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки**

Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов Исполнителя по выполнению запроса документируются в порядке, установленном внутренним регламентом Исполнителя.

Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам Исполнителя для своевременного решения Запроса.

### **3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку**

После доставки Ответа Заказчику запрос считается Завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от Заказчика о решении инцидента, выполнении иных работ. В случае аргументированного несогласия Заказчика с завершением запроса, выполнение запроса возобновляется.

Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения Исполнителем подтверждения от Заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель Заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц. В случае отсутствия ответа Заказчика о завершении запроса в течение 7 рабочих дней, запрос считается закрытым, Закрытие Запроса может инициировать Заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

## **4. Контактная информация Исполнителя**

### **4.1. Контактная информация производителя программного продукта**

**Название организации:** Общество с ограниченной ответственностью «ФОТЕЛ».

**Фактический адрес:** 127287, г. Москва, ул. Хуторская 2-я, д. 38А, стр.9

**Юридический адрес:** 127055, г. Москва, Новосущевская улица, д. 19 Б

Телефон: +7(495)727-40-04

Электронная почта: info@fotel.pro

### **4.2. Контактная информация службы Технической поддержки**

Телефон: +7 (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

Электронная почта: support@fotel.pro