

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла
Программы для ЭВМ «Микросервисная платформа интеграций
(МПИ.ESB)», в том числе устранение неисправностей, выявленных в
ходе эксплуатации системы, совершенствование программного
комплекса, а также информацию о персонале, необходимом для
обеспечения такой поддержки**

**Программы для ЭВМ
«Микросервисная платформа интеграций (МПИ.ESB)»**

На 5 листах

Термины, определения и сокращения

Термин, определение, сокращение	Определение
ESB (от англ. Enterprise service bus)	Универсальная интеграционная шина
KeyCloack	Решение для управления идентификацией и доступом с открытым исходным кодом, предназначенное для использования в ИС где могут использоваться паттерны микросервисной архитектуры
Kubernetes	Открытое программное обеспечение для оркестровки контейнеризированных приложений - автоматизации их развёртывания, масштабирования и координации в условиях кластера.
PostgreSQL	Свободная система управления реляционными базами данных (RDBMS, или СУРБД) с открытым исходным кодом
МПИ	Микросервисная платформа интеграций
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Микросервисная платформа интеграций (МПИ.ESB)»

Поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Микросервисная платформа интеграций (МПИ.ESB)» (далее – Система) осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка доступных подключений Системы;
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Системы;
- 4) восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе пользователей Системы и т.п.).

1.1 Настройка доступных подключений Системы

Настройка и актуализация доступных подключений осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации Системы.

1.2 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам развертывания на тестовой/промышленной среде разработки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в развертывании Системы;
- помощь в настройке и администрировании программного и системного ПО;
- помощь в установке обновлений программного и системного ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала Системы, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по развертыванию/настройке/работе ПО;
- предоставление актуальной пользовательской документации Системы.

1.3 Проведение модернизации Системы

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, а также по заявкам пользователей 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;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
- модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т. п.;
- 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.

1.4 Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

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 должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Системы, а также пройти минимальный курс обучения.

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.

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 уверенного пользователя;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними.

Администраторы должны производить настройку Системы, прав и политик безопасности, осуществлять аппаратную и программную поддержку, следить за состоянием оборудования, правильностью функционирования всех необходимых служб, сервисов и приложений.