

Утверждено

Заместитель генерального директора

ООО «ЭйТи Консалтинг»

Высоцкий В.В.



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Платформа развития информационных систем «Smart-kit»

Термины, определения и сокращения

Термин, определение, сокращение	Определение
ЭВМ	Электронно-вычислительная машина
ПО	Программное обеспечение
DNS	Доменная система имен
HTTP	Язык гипертекстовой разметки
DB	Database – база данных
VPN	Virtual personal network - частная виртуальная сеть

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Платформы развития информационных систем «Smart-kit»

Поддержание жизненного цикла Платформы развития информационных систем «Smart-kit» (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:

1. обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
2. отсутствия простоев 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, администрировании и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, 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;
- установку обновлений программного и системного ПО;
- поиск и устранение 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.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

1. выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
2. исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
3. прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
4. согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
5. модернизации программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
6. модернизации программного обеспечения Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т. п.;
7. предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
8. обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

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.

1.5 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.

1.6 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизации

Для сопровождения Системы и поддержания ее работоспособности в числе персонала должен быть системный администратор, основными обязанностями которого являются:

- Установка и настройка Серверных ОС, внедрение технологий автоматизации резервных копий, DNS, HTTP, DB, Mail-серверов;
- Настройка сети на ОС, на активном оборудовании;
- Настройка маршрутизации;
- Настройка безопасности с использованием как встроенных, так и аппаратных средств межсетевого экранирования;
- Установка и настройка VPN;
- Установка средств мониторинга.

Для поддержания работоспособности функциональных модулей Системы в актуальном состоянии в штате должны быть выделены следующие позиции:

- 1) Технолог-аналитик. Должен обладать знаниями javascript, правила моделирования процессов в аннотации BPMN.

В основные обязанности входят:

- Анализ новых требований к деятельности ведомственных информационных систем;
- Анализ нового функционала Системы, новых видов сведений на технологическом портале СМЭВ, новых регламентов оказания услуг и сервисов;
- Составление технических требований к разработке нового функционала, в том числе доработке существующего функционала Системы.

- 2) Разработчик. Должен обладать знанием java, javascript.

- 3) QA-инженер. Должен понимать логику взаимодействия Системы с другими информационными системами органов власти, бизнес-логику работы модулей Системы