

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

в том числе

- устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы
- совершенствование программного комплекса
- информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Платформа проектирования и
управления корпоративной архитектурой
«Matrix360»

На 7 листах

2024

Содержание

1.	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы «Matrix360».....	3
1.1.	Настройка доступных подключений Системы.....	3
1.2.	Техническая поддержка пользователей	3
1.3.	Проведение модернизации Системы.....	4
1.4.	Восстановление данных.....	5
2.	Информация о персонале	6
2.1.	Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах	6
2.2.	Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	6

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы «Matrix360»

Поддержание жизненного цикла системы «Matrix360» (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:

- Гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития ее функционала;
- Отсутствия простоя в работе по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе системы, ошибки в работе специалистов и др.).

1.1. Настройка доступных подключений Системы

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

1.2. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, 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:

- Содействие при установке программного обеспечения;

- Содействие при настройке и администрировании программного обеспечения;
- Содействие при установке обновлений программного обеспечения;
- Содействие при поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
- Содействие при эксплуатации программного обеспечения;
- Предоставление актуальной документации по установке/настройке/использованию программного обеспечения.

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 при функционировании программного обеспечения Системы;
- Исправление ошибок, выявленных при 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.;
- 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.

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 курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя и обладать следующими компетенциями:

- а) Хранилище данных: Продвинутое знание SQL, AQL, (на уровне написания сложных запросов, разработки процедур и функций)
- б) Back-end: Знание node.js, JavaScript на продвинутом уровне

А также желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Linux.

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.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист, а также иметь квалификацию работы со следующими технологиями: Javascript, Typescript, Mobx, Minio, Keycloak не ниже 13.0, PostgreSQL 14.6, GraphQL, Redis.

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.