

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла ИС «Технадзор»,
в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе
эксплуатации программного обеспечения, а также
информацию о персонале, необходимом для обеспечения
такой поддержки

Оглавление

1. Термины и сокращения.	3
2. Поддержание жизненного цикла Программы	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы	5
4. Совершенствование Программы	6
5. Информация о персонале.....	6

1. Термины и сокращения.

Сокращение	Расшифровка сокращения
Программа	Программа для ЭВМ "Технадзор"
Разработчик	Правообладатель Программы
Заказчик	Юридическое лицо, заключившее договор на поставку лицензий и внедрение системы с Разработчиком и получившее доступ к Программе
БД	База(ы) данных
ИС	Информационная система
ОПО	Общесистемное программное обеспечение
ОС	Операционная система
ППО	Прикладное программное обеспечение
СПО	Системное программное обеспечение
СПП	Служба поддержки пользователей
СТП	Служба технической поддержки
ТЗ	Техническое задание
СУБД	Система управления БД
РСУБД	Реляционная система управления базами данных

2. Поддержание жизненного цикла Программы

Поддержание жизненного цикла Программы осуществляется за счет сопровождения Программы и включает в себя прикладное администрирование и поддержку пользователей Программы.

2.1. Прикладное администрирование ИС Технадзор

В состав комплекса услуг по прикладному администрированию входят следующие услуги:

- Эксплуатация и техническая поддержка серверной платформы:
 - контроль корректности работы серверной платформы;
 - контроль корректности работы интеграционных механизмов;
 - контроль корректности работы механизмов взаимодействия;
- Мониторинг работоспособности основных процессов Программы:
 - импорт данных;
 - экспорт данных;
 - получение оперативных данных от мобильных приложений ИС Технадзор.
- Эксплуатация и техническая поддержка ПО серверной платформы ИС Технадзор:

- настройка параметров сервера приложений (изменение альтернативных путей, настройка параметров приложений);
- обновление сервера приложений (установка необходимых обновлений безопасности и исправления ошибок платформы);
- настройка параметров сервера (в том числе анализ производительности, создание дополнительных баз данных, таблиц, оптимизация существующих);
- настройка ИС Технадзор и приложений, входящих в окружение ИС Технадзор, в соответствии с новыми бизнес-требованиями;
- резервное копирование решения (backup);
- исправление ошибок в прикладном ПО, входящем в состав ИС Технадзор;
- настройка доступа и перенастройка платформы для функционирования или изменившихся требований сервисов внешних ИС;
- настройка резервного копирования баз данных на выделенных Заказчиком ресурсах.
- Уведомление Заказчика о необходимости выделения дополнительных ресурсов для размещения данных и проведения резервного копирования и базы

2.2. Поддержка пользователей

Поддержка пользователей осуществляется по средствам системы заявок заведенный в ServiceDesk ИС Технадзор.

ServiceDesk ИС Технадзор встроено в мобильное предложение ИС Технадзор. При обращении заявка получает идентификационный номер. Результат обработки обращения отображается в мобильном предложении ИС Технадзор.

В состав комплекса услуг по поддержке пользователей входят следующие услуги:

- Консультации пользователей по вопросам работы с ИС Технадзор:
 - доступ к ИС Технадзор;
 - синхронизация данных с серверной платформой ИС Технадзор;
 - синхронизация данных с ИС РСКР;
- Настройка/изменение путей маршрутизации.
- Настройка прав доступа к ИС Технадзор.
- Настройка представлений отображения документов.
- Контроль обновления справочников ИС Технадзор;
- Разрешение вопросов, связанных с ошибками, возникающими в процессе работы пользователей с ИС Технадзор;
- Обучение пользователей работе с ИС Технадзор, подготовка справочных материалов по работе с ИС Технадзор.
- Добавление новых видов работ

- Добавление и изменение настроек системы при изменении технологии проведения работ
- Добавление и изменение настроек системы при изменении этапов выполнения работ
- Добавление и изменение настроек системы при изменении ключевых объемных показателей производства работ
- Добавление и изменение настроек системы при изменении набора типовых проверок и чек листов проверок на объектах
- Изменение аналитической отчетности связанные с указанными выше изменениями

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Программы, могут быть исправлены двумя способами:

Массовое автоматическое обновление компонентов Программы;

Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

Режим обработки заявок с 08:00 до 19:00. Обработка заявок, поступивших после 18:00 переносится на следующий рабочий день.

При оказании услуг поддержки пользователей ИС технадзор различаются 2 категории инцидентов:

- Инцидент первой категории – событие, связанное с внутренним функционированием ИС Технадзор при котором решение, исправление восстановление функционирования ИС Технадзор не предполагает решения/исправления восстановления функционирования со стороны внешних информационных систем используемых заказчиком
- Инцидент второй категории – событие, связанное с функционированием ИС Технадзор при котором исправление или восстановление функционирования ИС Технадзор требуют решения стороны внешних информационных систем используемых заказчиком

Однотипные инциденты, поступающие со стороны пользователей заказчика, относящиеся к функционированию системы объединяются в общий инцидент и обрабатывается одновременно.

В случае возникновения инцидент, связанного с получением/передачей данных из внешних информационных систем путем интеграционных механизмов. Исполнитель уведомляет о таком инцидент заказчика. Решение данных инцидентов находится в зоне ответственности Заказчика.

Параметры реакции и обработки заявок поддержки пользователей ИС технадзор.

№	Показатель	Значение при базовой нагрузке	Значение при пиковой нагрузке	Допустимое отклонение
1	Время первого отклика на заявку	30 мин	60 мин	30 мин
2	Время обработки заявки инцидентов первой категории	60 мин	120 мин	60 мин
3	Время обработки заявки инцидентов второй категории	По согласованию с заказчиком	По согласованию с заказчиком	По согласованию с заказчиком

После выполнения запроса Разработчик меняет его статус на «Обработано», и при необходимости указывает комментарии к нему.

Разработчик оставляет за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса Заказчика.

4. Совершенствование Программы

Программа регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов устройств, обновляется интерфейс.

Заказчик может самостоятельно повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить Разработчику предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу support@spectr-ait.ru.

Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Программу будет определен порядок реализации соответствующих изменений.

5. Информация о персонале

Пользователи Программы должны обладать навыками работы с персональным Компьютером, планшетным компьютером и мобильным телефоном на уровне пользователя.

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Программе, расположенные по адресу: https://disk.yandex.ru/d/Syc_J9HSrA8nFQ