

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла и информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Информационная система IT-Аксиома

Оглавление

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	1
Техническое сопровождение Системы.....	2
Проведение модификации Системы.....	2
Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки	3

Список терминов и сокращений

БД	База данных
ВУЗ	высшее учебное заведение
ИС	Информационная система
ОС	Операционная система
Точка	Физическое место проведения тестирования клиентов

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла ИС IT-АКСИОМА (далее – Система) осуществляется за счет сопровождения Системы, включая проведение модернизаций Системы по заявкам пользователей /заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам использования. Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

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

Для сопровождения Системы используются следующие средства:

- Две линии поддержки посредством круглосуточной связи с администраторами и разработчиками Системы по телефону в течении рабочей недели и постоянной связи с ними через специальный чат техподдержки;
- Консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации (по телефону, посредством специального чата техподдержки);
- Обеспечение пользователей новыми версиями Системы по мере их выхода;

- Обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к пользовательской документации;
- Устранение ошибок в случае выявления их при работе с Системой.

В рамках сопровождения Системы оказываются услуги по техническому сопровождению и модификации Системы.

Техническое сопровождение Системы

В рамках технического сопровождения осуществляются:

- установка обновлений Системы;
- поиск и устранение проблем в случае некорректной установки обновления;
- пояснение функционала;
- предоставление актуальной документации по работе;
- модификация серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Системы.

Порядок работы с заявками пользователей (заказчика):

1. Консультации пользователей для выявления потребностей и формулирования задачи для модернизации
2. Архитектурный анализ задачи для модернизации рабочей группой разработчиков
3. Распределение задач по модернизации между разработчиками
4. Разработка обновлений в соответствии с поставленными задачами
5. Сведение результатов работы в итоговую версию обновления
6. Размещение обновленной версии Системы на тестовом контуре
7. Тестирование нового и старого функционала тестировщиком и представителем заказчика
8. При наличии замечаний – возврат к шагу 2
9. При отсутствии замечаний – фиксация версии Системы и разворачивание новой версии на рабочем контуре
10. Тестирование функционала на рабочем контуре представителем заказчика

Проведение модификации Системы

Модификация Системы производится в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой, а также по заявкам пользователей, полученных в ходе эксплуатации.

В рамках модификации Системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Пользователей на внесение изменений и дополнений в ИТ-Аксиому;
- оказание консультационной помощи по вопросам применения пожеланий, указанных в заявке;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по заявкам Пользователей;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- модификация Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Для поддержания работоспособности системы необходимо наличие персонала, обеспечивающего бесперебойную работу серверного оборудования и каналов связи.

Для штатной модернизации Системы и сопровождения (консультирования) пользователей Системы необходим персонал, способный осуществлять анализ действующего кода и бизнес-логики Системы.

Персонал, осуществляющий техническую поддержку, в совокупности должен обладать следующими навыками и знаниями:

- Профессиональное владение компьютерными технологиями
- Глубокое понимание функций Системы, порядка работы с ней
- Административные и коммуникативные навыки (для распределения задач техподдержки)
- Знание программного обеспечения, включая ОС Linux Debian 10, PHP, Zend Engine, Веб-сервер nginx, БД MySQL MariaDB 10
- Понимание архитектуры Системы