

ООО «ИНТЕРПРОКОМ»

**Описание процессов,
обеспечивающих поддержание
жизненного цикла
программного обеспечения
«АКСИОМА–ремонт»**

Автор:	IPC
Последнее обновление:	26.09.2019
Версия:	2.0
Количество страниц:	14
Тип документа:	Документ для заказчика

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА «АКСИОМА – РЕМОНТЫ».....	4
1.1. Настройка внешнего вида и справочников Системы.....	4
1.2. Техническая поддержка пользователей.....	4
1.2.1. Описание работы с системой электронной поддержки Service Desk	5
1.3. Проведение модернизации Системы	10
1.4. Восстановление данных	11
1.5. Оказание услуг по доработке.....	11
2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ	13
2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах.....	13
2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию.....	13

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ распространяется на программное обеспечение «АКСИОМА – ремонты» (далее – Система).

Данное Описание содержит сведения о процессах, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы, а также информацию о персонале для устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА «АКСИОМА – РЕМОНТЫ»

Поддержание жизненного цикла «АКСИОМА – ремонты» за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. Настройка справочников Системы;
2. Техническая поддержка пользователей;
3. Проведение модернизации Системы;
4. Восстановление данных Системы;
5. Оказание услуг по доработке.

Сопровождение Системы необходимо для:

1. Обеспечение бесперебойной работы Системы и ликвидации простоев в работе активов организаций;
2. Обеспечение гарантий безопасного функционирования Системы;
3. Обеспечение возможности дальнейшего развития и модификации организаций;
4. Обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала.

1.1. Настройка внешнего вида и справочников Системы

Наполнение, настройка и актуализация справочников осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации программного продукта.

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 с помощью системы электронной поддержки Service Desk.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке программного обеспечения;
2. Помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
3. Помощь в установке обновлений программного обеспечения;
4. Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления программного обеспечения;
5. Пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
6. Предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения;
7. Бесплатное сервисное обслуживание в течение срока, установленного договором;
8. Общие консультации по работе в Системе.

1.2.1. Описание работы с системой электронной поддержки Service Desk

Для работы с системой электронной поддержки Service Desk пользователю будет создана учетная запись. Для создание заявки в Service Desk необходимо выполнить следующие действия:

1. Откройте интернет-браузер и перейдите по адресу: <https://sd.interprocom.ru/>;
2. В открывшемся диалоговом окне введите имя пользователя и пароль (**Рисунок 1 пункт 1**);
3. Нажмите клавишу «Отправить» (**Рисунок 1 пункт 2**);

The image shows a login form for IPC (InterProCom). At the top, there is an orange bar. Below it, the IPC logo is displayed with the tagline 'ВАШИ ВЕРНЫЕ IT-РЕШЕНИЯ'. The form contains two input fields: 'Пользователь' (User) and 'Пароль' (Password). Below these fields is a checkbox labeled 'Запомнить меня' (Remember me). A large orange button labeled 'Отправить' (Send) is positioned below the checkbox. At the bottom right of the form, there is a link that says 'Забыли пароль?' (Forgot password?). Red callouts with numbers 1 and 2 point to the input fields and the 'Отправить' button, respectively.

Рисунок 1. Вход в систему электронной поддержки Service Desk

4. При входе в Service Desk откроется главная страница для создания заявки/инцидента (**Рисунок 2**);

The screenshot shows the main page of the IPC Service Desk. The page has a blue header with the IPC logo and navigation icons. Below the header, there is a navigation bar with a 'Домой' (Home) button and a volume icon. The main content area is titled 'Опишите проблему/инцидент (IPC)'. It contains a form with the following fields:

- Тип:** Запрос (dropdown)
- Категория:** ----- (dropdown)
- Срочность:** Средний (dropdown)
- Информировать меня об изменениях:** Сопровождение по электронной почте: Да (dropdown); Email-адрес: OSoshnikova@interprocom.ru
- Тип аппаратного обеспечения:** Общий (dropdown) with a 'Добавить' button; или полный поиск: Общий (dropdown)
- Местоположение:** ----- (dropdown)
- Наблюдатель:** ----- (dropdown); Сопровождение по электронной почте: Да (dropdown); Email-адрес: [input field]
- Заголовок:** [input field]
- Описание:** [text area]

At the bottom of the form, there is a file upload section with the text 'Перетащите ваш файл сюда или' and buttons 'Выбрать файлы' and 'Файл не выбран'. A blue 'Отправить сообщение' button is located at the bottom of the form.

Рисунок 2. Главная страница Service Desk

5. В строке «Тип» из выпадающего списка выберите тип проблемы (**Рисунок 3 пункт 1**). Проблема может содержать два типа:
 - Запрос – запрос пользователя на информацию, или консультацию, или на стандартное изменение;
 - Инцидент – незапланированное прерывание или снижение качества работы системы.
6. В строке «Категория» выберите категорию заявки (**Рисунок 3 пункт 2**);
7. В строке «Срочность» выберите значимость заявки (**Рисунок 3 пункт 3**);
8. В строке «Информировать меня об изменениях» в выпадающем списке установите «Да» и введите актуальный электронный адрес (**Рисунок 3 пункт 4**);
9. В строке «Тип аппаратного обеспечения» выбрать тип аппаратного обеспечения (**Рисунок 3 пункт 5**);
10. В строке «Заголовок» введите краткое (**Рисунок 3 пункт 6**) и полное описание проблемы (**Рисунок 3 пункт 7**);
11. В строке «Описание» прикрепите файлы, иллюстрирующие проблему (фотография, скрин и т.д.) (**Рисунок 3 пункт 8**);
12. Нажмите клавишу «Отправить сообщение» (**Рисунок 3 пункт 9**);

Решение заявки будет направлено на электронный адрес, указанный в разделе «Информировать меня об изменениях».

The screenshot shows the 'Опишите проблему/инцидент' (Describe the problem/incident) form in the IPC Service Desk. The form is titled '(IPC)' and contains several sections:

- Тип** (Type): A dropdown menu with 'Запрос' (Request) selected. Callout 1 points to this dropdown.
- Категория** (Category): A dropdown menu with '-----' selected. Callout 2 points to this dropdown.
- Срочность** (Priority): A dropdown menu with 'Средний' (Medium) selected. Callout 3 points to this dropdown.
- Информировать меня об изменениях** (Notify me of changes): A checkbox that is checked. Callout 4 points to this checkbox.
- Сопровождение по электронной почте** (Email support): A dropdown menu with 'Да' (Yes) selected. Callout 4 points to this dropdown.
- Email-адрес:** (Email address): A text input field.
- Тип аппаратного обеспечения** (Hardware type): A dropdown menu with 'Общий' (General) selected. Callout 5 points to this dropdown.
- Добавить** (Add): A blue button next to the hardware type dropdown.
- Местоположение** (Location): A dropdown menu with '-----' selected. Callout 5 points to this dropdown.
- Наблюдатель** (Observer): A dropdown menu with '-----' selected. Callout 5 points to this dropdown.
- Сопровождение по электронной почте** (Email support): A dropdown menu with 'Да' (Yes) selected. Callout 5 points to this dropdown.
- Email-адрес:** (Email address): A text input field.
- Заголовок** (Subject): A text input field. Callout 6 points to this field.
- Описание** (Description): A large text area. Callout 7 points to this area.
- Перетащите ваш файл сюда или** (Drag your file here or): A file upload area. Callout 8 points to this area.
- Выбрать файлы** (Select files): A button in the file upload area.
- Файл не выбран** (File not selected): A button in the file upload area.
- Отправить сообщение** (Send message): A blue button at the bottom of the form. Callout 9 points to this button.

Рисунок 3. Заполнение заявки в Service Desk

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:

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. Модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
6. Модернизация 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;

9. 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.

1.5. Оказание услуг по доработке

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика системы. Далее все пожелания согласовываются между Исполнителем и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимости работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

1. Доработка функционала и корректировка Системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных;
2. Модернизация функциональных модулей Системы;

3. Разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
4. Разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям Заказчика;
5. Улучшения, связанные с выгрузкой информации из Системы в файлы различных форматов;
6. Исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность Системы.

2. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ

2.1. Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи «АКСИОМА – ремонты» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя «АКСИОМА – ремонты».

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Обязательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows.

2.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

1. Владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
2. Знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
3. Знание языков программирования;
4. Знание реляционных БД (PostgreSQL);
5. Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми

компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.