

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНФОРМАЦИОННОЙ СИСТЕМЫ

(ИС) «ГРАФИТ»,

В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В
ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ
ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

НА 6 ЛИСТАХ

Содержание:

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

1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ИС «ГРАФИТ»

Поддержание жизненного цикла ИС «ГРАФИТ» (далее - Система) осуществляется за счет сопровождения системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) Установка и развертывание серверной и клиентской частей;
- 2) Настройка БД: источников данных, таблиц фактов и измерений;
- 3) Заполнение БД данными;
- 4) Настройка прав доступа для групп пользователей;
- 5) Первичная настройка запросов (процессоров) для заполнения дэшбордов;
- 6) Техническая поддержка пользователей;
- 7) Проведение модернизации Системы;
- 8) Восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в задаче мониторинга данных и текущей ситуации по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в данных и прикладных системах и т.п.).

1.1 Установка

Настройка сервера и разворачивание на нем серверной и клиентской частей производится разработчиком в процессе установки системы однократно.

1.2 Настройка БД

Настройка БД осуществляется разработчиками в процессе установки и первичной настройки системы.

1.3 Настройка прав

Настройка прав осуществляется разработчиками в процессе установки и первичной настройки системы.

1.4 Настройка запросов

В предоставляемой базе данных содержатся демонстрационные дэшборды с запросами для иллюстрации работы системы. При установке системы разработчик настраивает состав дэшбордов, представление процессоров, запросы к данным с требуемыми разрезами и пользовательскими фильтрами.

1.5 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:

- помощь в установке программного обеспечения;
- помощь в настройке и администрировании программного обеспечения;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае появления ошибок;
- пояснение функционала программного обеспечения, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе программного обеспечения.

1.6 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 в функционировании программного обеспечения Системы;
- исправление ошибок, выявленных в 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;
- 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.

1.7 Восстановление данных

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы.

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 ИС на местах

Пользователи ИС «ГРАФИТ» должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя и опыт использования веб-браузера.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить руководство пользователя, а также пройти курс обучения по данному программному обеспечению.

Администратор Системы должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, опыт администрирования веб-серверов на *nix-образных (обслуживающих Java-приложения), а также базовые знания T-SQL.

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 специалиста;
- знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
- общие знания Javascript, SQL.

Специалисты, осуществляющие модернизацию Системы, помимо вышеперечисленного, должны иметь квалификацию инженер-программист.