

Программный комплекс FANLIGHT

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

(В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ, ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010)

Содержание

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программной платформы FANLIGHT

Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программной платформы FANLIGHT

Информация о персонале

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса FANLIGHT

Поддержание жизненного цикла программного комплекса FANLIGHT осуществляется за счет сопровождения программного комплекса (ПК).

Сопровождение ПК включает:

- проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика;
- восстановление данных;
- консультации по вопросам эксплуатации;
- установка и переустановка ПК.

Для ПК определены следующие режимы функционирования:

- нормальный режим (основной режим);
- аварийный режим.

В нормальном режиме функционирования:

- доступ к сервисам ПК осуществляется в режиме 24/7 (при соответствующей надежности аппаратной части);
- технические средства, обеспечивающие функционирование ПК работает без сбоев в режиме 24/7;
- системное программное обеспечение.

Для обеспечения нормального режима функционирования ПК необходимо выполнять требования и выдерживать условия эксплуатации серверной части ПК, технических средств, обеспечивающих функционирование ПК и системного ПО, указанные в соответствующих технических документах (техническая документация, инструкции по эксплуатации и т.д.).

Аварийный режим функционирования ПК означает отказ одного или нескольких компонент программного обеспечения и (или) технических средств, поддерживающих их функционирование.

Проверка статуса режима функционирования ПК и технических средств обеспечено системой мониторинга и оповещения о возникающих инцидентах.

В случае фиксирования инцидентов, сигнализирующих переход системы аварийный режим необходимо:

- завершить работу всех приложений и рабочих столов пользователей с сохранением данных;
- выключить рабочие станции операторов;
- выключить все периферийные устройства;
- выполнить резервное копирование БД.

После этого необходимо выполнить комплекс мероприятий по устранению причины перехода системы в аварийный режим.

2 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программной платформы FANLIGHT

В рамках сопровождения системы оказываются следующие услуги:

1. Работы по технической поддержке сотрудников, информационно-консультационной поддержке, обеспечению работоспособности ПК организации.

Код пакета услуг	Наименование пакета услуг	Перечень услуг в рамках пакета услуг	Приоритет
------------------	---------------------------	--------------------------------------	-----------

К1 (базовый)	Обеспечение технической поддержки сотрудников Заказчика, ответственных за обеспечение функционирования ПК в организации	Консультации по техническому обеспечению работы ПК	Средний
		Консультации по вопросам работы ПК	Низкий
		Аудит текущего состояния ПК	Низкий
		Устранение критических ошибок в эксплуатируемом ПК	Высокий

2. Работы по техническому обслуживанию серверов ПК

Код пакета услуг	Наименование пакета услуг	Перечень услуг в рамках пакета услуг	Приоритет
К2 (базовый)	Обновление программного обеспечения	Под обновлением системного программного обеспечения подразумевается установка пакетов обновления, необходимых для функционирования ПК	Средний
		Под обновлением прикладного программного обеспечения подразумевается установка пакетов обновления, поставляемых разработчиками ПК	Средний
		Оптимизация работы служб и серверов	Средний

3. Работы по доработке и модернизации функциональных блоков ПК

Код пакета услуг	Наименование пакета услуг	Перечень услуг в рамках пакета услуг	Приоритет
------------------	---------------------------	--------------------------------------	-----------

КЗ (расширенный)	Обновление программного обеспечения	Подготовка рекомендаций, предложений по улучшению организации состава и структуры базы данных	Средний
		Участие в разработке Технического Задания на модернизацию функциональных блоков	Средний
		Разработка эскизных проектов модернизируемой и вновь разрабатываемой функциональности по заявкам и предложениям Заказчика	Средний
		Разработка исходного кода, настройка, тестирование дополнительной функциональности на основе эскизного проекта	Средний
		Документирование дополнительной функциональности: описание изменений	Средний
		Обучение ключевых пользователей Заказчика по работе с модернизированной функциональностью	Средний
		Передача модернизированной функциональности в службу технической поддержки сотрудников Заказчика, ответственных за функционирование системы	Средний
		Устранение некритичных ошибок в эксплуатируемом программном обеспечении	Средний

2.1 Организация сопровождения со стороны Заказчика

Ответственный сотрудник со стороны Заказчика имеет полномочия и решает следующие вопросы:

- контроль за регистрацией всех запросов в системе регистрации обращений на техническую поддержку;
- решение оперативных вопросов со стороны Заказчика по вопросам эксплуатации и развития функциональности систем;
- согласования отчетов и визирование Актов сдачи-приемки оказанных услуг;
- формирования заключений по оценке качества предоставленных Услуг Исполнителем в соответствии с Соглашением об уровне сервиса

2.2 Организация сопровождения со стороны Исполнителя

Ответственный сотрудник со стороны Исполнителя проводит первичную классификацию обращений и при необходимости, их эскалацию. Непосредственное консультирование Пользователей и исполнение запросов Заказчика осуществляют специалисты Исполнителя. Информация о назначении ответственного сотрудника Исполнителя, контактных данных и последующих изменениях сообщается Заказчику в письменном виде.

2.3 Обеспечение процесса сопровождения

мощности, изменение и удаление данных в системах по письменному указанию Заказчика. Эти полномочия равны полномочиям специалистов Заказчика по соответствующим направлениям. Администраторы Исполнителя имеют право управлять полномочиями всех Пользователей систем. Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе сопровождения.

2.4 Предоставление услуг по сопровождению

Услуги Исполнителя по сопровождению подразделяются на:

Базовые:

K1, согласно Таблице №1:

- устранение критических ошибок в программном обеспечении системы;
- регулярные регламентные и профилактические работы по администрированию системы в целях обеспечения её устойчивого функционирования (техническая поддержка);
- исполнение запросов, поступающих от Пользователей со стороны Заказчика, а также с учетом данных оперативного мониторинга системы с целью обеспечения требуемых качественных параметров функционирования бизнес-приложений у Заказчика;

К2, согласно Таблице №2:

- обновление программного обеспечения.

Расширенные:

К3, согласно Таблице №3:

- устранение некритических ошибок в программном обеспечении системы;
- работы по модернизации функциональных блоков с целью повышения производительности, надежности и удобства эксплуатации;
- разработка новых функциональных блоков, при согласовании требований к ним с Заказчиком.

2.5 Техническая поддержка

2.5.1 Услуги по технической поддержки построены на процессом подходе и соответствовать системе менеджмента качества ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008)

2.5.2 Услуги по технической поддержки построены на процессом подходе и соответствовать системе менеджмента качества ГОСТ ISO 9001-2011 (ISO 9001:2008)

2.5.3 ИСП РАН предоставляет доступ к единому сервисному центру сбора и обработки заявок, через который представители Заказчика будут подавать обращения на выполнение услуг по технической поддержки

2.5.4 Единый сервисный центр сбора и обработки заявок представлен в виде web-портала, развернутого на стороне Исполнителя.

2.5.5 Все обращения на выполнение услуг по технической поддержки проходят обязательную регистрацию с присвоением уникального номера и уведомлением представителя Заказчика о регистрации заявки по e-mail.

2.5.6 Сервисный центр сбора и обработки заявок предоставляет всю информацию о текущем статусе и всех внутренних процедурах прохождения каждой заявки Заказчика

2.5.7 Каждой заявке назначается ответственный представитель Исполнителя, отвечающий за выполнение услуги по технической поддержки

2.5.8 Технический персонал и ответственные контактные лица Исполнителя обладают достаточной квалификацией для оказания перечисленных услуг технической поддержки

2.5.9 ИСП РАН предоставляет доступ к единому сервисному центру сбора и обработки заявок, через телефон.

2.5.10 Оказание услуг по технической поддержки подразумевает следующие формы:

- Письменные консультации;
- Консультации по телефону;
- Удаленное администрирование;
- Выезд на площадку Заказчика.

2.5.10 ИСП РАН предоставляет Заказчику отчет об составе и объемах оказанных услуг по технической поддержки за отчетный период каждые 6 месяцев.

2.6 Соглашение об уровне услуг (SLA)

2.6.1 При выполнении услуг по технической поддержке уровень обслуживания не хуже:

- Для регистрации обращений заказчика через web-портал единого сервисного центра сбора и обработки заявок: 24/7
- Для регистрации обращений заказчика через телефон единого сервисного центра сбора и обработки заявок: 8/5 по рабочим дням
- Время первой реакции на обращение представителей Заказчика: 1 час (рабочее время)

2.6.2 ИСП РАН предоставляет Заказчику отчет об составе и объемах оказанных услуг по технической поддержке за отчетный период каждые 6 месяцев.

3. Информация о персонале

Пользователи ПК должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с ПК FANLIGHT пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства ПК FANLIGHT, а также пройти курс обучения по данному программному комплексу.

Изучить Федеральный закон № 143 ФЗ «Об актах гражданского состояния», Постановление Правительства РФ № 432 от 17 апреля 1999 г. «Об утверждении правил заполнения бланков записей актов гражданского состояния и бланков свидетельств о государственной регистрации актов гражданского состояния», Семейный кодекс Российской Федерации.

По всем вопросам, связанным с инструментом FANLIGHT, можно обращаться по электронной почте fanlight@ispras.ru.