

ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА «ЕХОН.ИСП»

ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

Содержание

Термины и определения	3
1. Общие сведения	4
1.1. Наименование системы	4
1.2. Назначение системы	4
2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения	5
2.1. Назначение сопровождения Системы	5
2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы	5
2.3. Осуществление модернизации Системы	5
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы	7
4. Информация о персонале	8

Термины и определения

В настоящем документе используются следующие термины:

Термин	Определение
Заказчик	Организация, с которой заключается договор на использование Системы в целях автоматизации деятельности
Разработчик	Организация, выполняющая сопровождение, развитие и модернизацию Системы в рамках ее жизненного цикла
Система	Информационная система «Ехон.ИСР»

В настоящем документе используются следующие сокращения:

Сокращение	Определение
ИСР	Иерархическая структура работ
ПК	Персональный компьютер

1. Общие сведения

1.1. Наименование системы

Полное наименование системы — информационная система «Ехон.ИСР» (далее — Система).

1.2. Назначение системы

Ехон.ИСР — единое пространство для планирования работ по проекту всеми участниками строительного Проекта. Диаграмма Ганта иллюстрирует последовательность, взаимосвязи и прогресс выполнения работ, которые строятся на основании временных, объемных и стоимостных показателей. График работ по проекту поддерживается в актуальном состоянии с возможностью отслеживания внесенных изменений и утверждения базового плана.

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы и за счет модернизации (развития) Системы в соответствии с собственным планом доработок Разработчика и по заявкам Заказчика.

2.1. Назначение сопровождения Системы

Сопровождение Системы позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки пользователей и т.п.);
- обеспечить гарантию корректного функционирования Системы и дальнейшего развития ее функционала.

2.2. Сервисные процессы сопровождения Системы

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Системы включены следующие сервисные процессы:

- помощь в установке и настройке Системы;
- помощь в поиске и ликвидации проблем в случае некорректного функционирования Системы;
- консультирование пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации по телефону, электронной почте, с помощью других средств коммуникации или письменно по запросу Заказчика;
- обеспечение Заказчика новыми версиями Системы по мере их появления;
- обеспечение Заказчика актуальной документацией по установке, настройке и работе Системы;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе Системы;
- общее консультирование Заказчика по выбору компонентов ПК для более эффективной работы Системы.

2.3. Осуществление модернизации Системы

Проведение модернизации Системы проводится в связи совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой, а также по оплачиваемым заявкам на доработку от Заказчика.

В рамках модернизации Системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- выявление ошибок в функционировании Системы;
- модификация Системы по заявкам Заказчика;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;

- предоставление Заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Система регулярно развивается:

- исправляются неисправности;
- появляются новые функции;
- обновляется интерфейс.

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности его версии Системы, представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес Разработчика. Далее все пожелания согласовываются между Разработчиком и Заказчиком, также обговариваются сроки и стоимость работ.

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

- доработку компонентов Системы;
- разработки, связанные с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика;
- разработку дополнительной функциональности по запросам и предложениям Заказчика;
- исправления не критичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность в целом.

3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

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

- массовое обновление компонентов Системы (модернизация Системы, создание новых версий);
- единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя (сопровождение Системы).

В случае возникновения неисправностей в работе Системы либо необходимости в его доработке Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание), и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие инцидента – произошедший сбой в работе у одного пользователя со стороны Заказчика;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Системы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок Системы.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Системы. Каждому запросу автоматически присваивается уникальный номер. Уникальный номер запроса является основной единицей учета запроса и при последующих коммуникациях по поводу проведения работ следует указывать данный уникальный номер.

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. Информация о персонале

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

Для работы с Системой пользователям необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя Системы, которое входит в комплект поставки, а также пройти курс обучения по данному программному продукту на рабочем месте.

В перечень услуг по подготовке персонала для работы с Системой входит:

- консультирование персонала в рамках услуг сопровождения Системы;
- поддержание пользовательской документации по Системе в актуальном состоянии;
- организация обучения персонала работе с Системой по согласованию с Заказчиком.