

Платформа АСМО

Регламент поддержания жизненного цикла программного обеспечения

Настоящий Регламент регулирует отношения в области предоставления информационно-технологических услуг (далее по тексту – *ИТ - услуг*) для работников Заказчика и АО «Информатика» (далее – *Исполнителя*), а также устанавливает порядок взаимодействия, осуществляемый для обеспечения сопровождения и развития программного обеспечения, разработанного на платформе АСМО (ПО АСМО) на стадии промышленной эксплуатации (доработка, тестирование, интеграция с внешними автоматизированными системами).

Основой взаимоотношений является договор на оказание услуг.

Требования настоящего Регламента обязательны для исполнения работниками Заказчика и Исполнителя.

Термины и определения

Заказчик – организация или физическое лицо, с которым заключен договор на предоставление *ИТ - услуг*.

Пользователь – сотрудник Заказчика, формирующий *Заявки и Запросы на доработку*.

ИТ - услуга – поддержание жизненного цикла программного средства, обеспечивающего автоматизацию одного или нескольких бизнес-процессов Заказчика и способствующего достижению его бизнес - целей.

Техническая поддержка – процесс обеспечения успешной работы пользователей с программными продуктами. В рамках технической поддержки специалистами Исполнителя могут проводиться работы по диагностике и устранению причин, приводящих к неправильному функционированию или полной (частичной) неработоспособности программного обеспечения. Работы могут производиться в удаленном режиме и с выездом на место установки программного обеспечения.

Запрос на доработку (далее – **Запрос**) – предложение к изменению и развитию функциональных возможностей ПО АСМО.

Ошибки системы – зафиксированное событие в ПО АСМО, противоречащее заявленным функциональным возможностям.

Заявка – зарегистрированное в электронном журнале программного обеспечения (ПО) АСМО «Реестр заявок» ИТ - подразделением Заказчика

обращение для выполнения доработок или исправления ошибок. Заявка формируется на основании обращения пользователя Заказчика, или по инициативе ИТ - подразделения Заказчика.

Узел метаданных - структурированные данные, представляющие собой описание элемента системы (таблица, запрос, форма, отчет и т.д.).

Технические требования - формальный документ, содержащий необходимую информацию для разработки программного обеспечения, разрабатывается ИТ - подразделением Заказчика совместно с руководителем работ АО «Информатика» и включает в себя:

- описание общих требований к программному обеспечению;
- описание функций, реализуемых в системе;
- перечень групп пользователей с характеристиками;
- описание накладываемых ограничений;
- описание ролевой модели и структуры рабочих мест;
- описание требований к выходной отчетности;
- прочие структурированные требования, необходимые для разработки программного обеспечения.

Преимущества технической поддержки ПО АСМО

1. Для обеспечения технической поддержки пользователей Заказчика Исполнителем создается Служба технической поддержки и назначаются специалисты для персональной работы по обращениям.
2. К задачам Службы технической поддержки относятся:
 - устранение обнаруженных ошибок;
 - оперативное внесение изменений в ПО по результатам рассмотрения проблем, обнаруженных Заказчиком;
 - предоставление обновлений технической документации, руководств пользователя и администратора при внесении изменений в ПО.
3. Скорость реакции на критичные Запросы и принятие их в работу не превышает нескольких минут;
4. Если в результате сбоя становится полностью невозможной работа модуля или подсистемы, а также обнаружена критическая ошибка в работе модуля или подсистемы, скорость полного выполнения Заявки - от нескольких минут до 8 часов;
5. Если необходимо выполнить доработку, не изменяющую структуру модуля или подсистемы, либо несущественно изменяющую интерфейс, скорость полного выполнения Заявки - от 8 до 40 часов;
6. В ПО АСМО применяется собственный, не требующий глубоких знаний программирования, механизм формирования, импорта и экспорта

- обновлений – *рех-файлы*, которые могут формировать администраторы Заказчика самостоятельно;
7. Обновление функций системы не требует прерывания работы пользователей в приложении и остановки рабочего процесса.
 8. Размер обновления обычно не превышает нескольких Кб, что позволяет легко обмениваться обновлениями между Заказчиком и Исполнителем по электронной почте.
 9. *Рех-файл* представляет из себя архив с файлами узлов метаданных и подробным описанием состава обновления (рис.1):

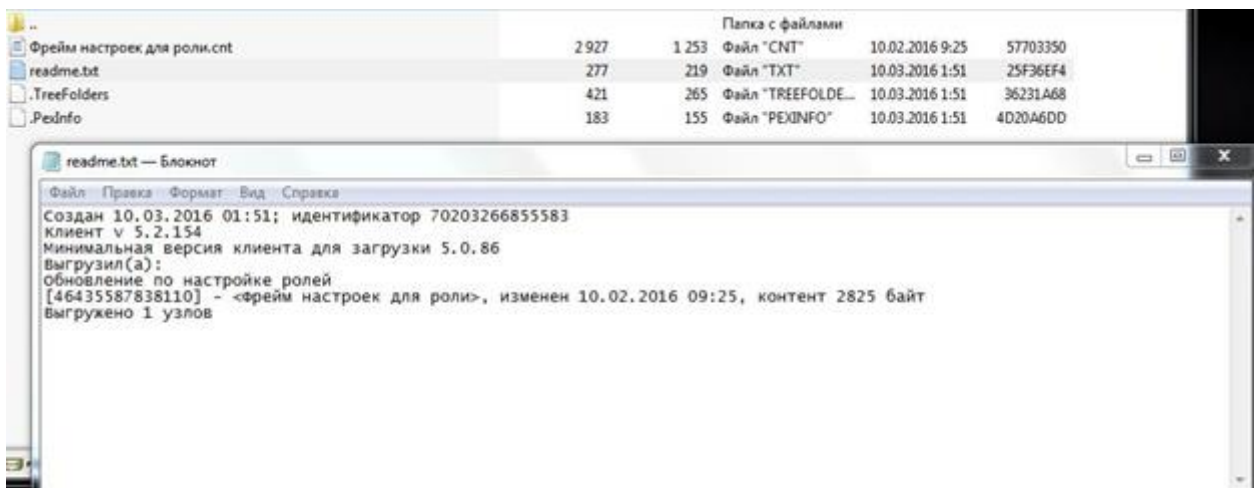


Рис. 1 Содержимое *рех-файла*

Загрузка обновления осуществляется выбором соответствующего пункта меню и после выполнения простых указаний в окне импорта нажатием кнопки «Далее» (рис. 2):

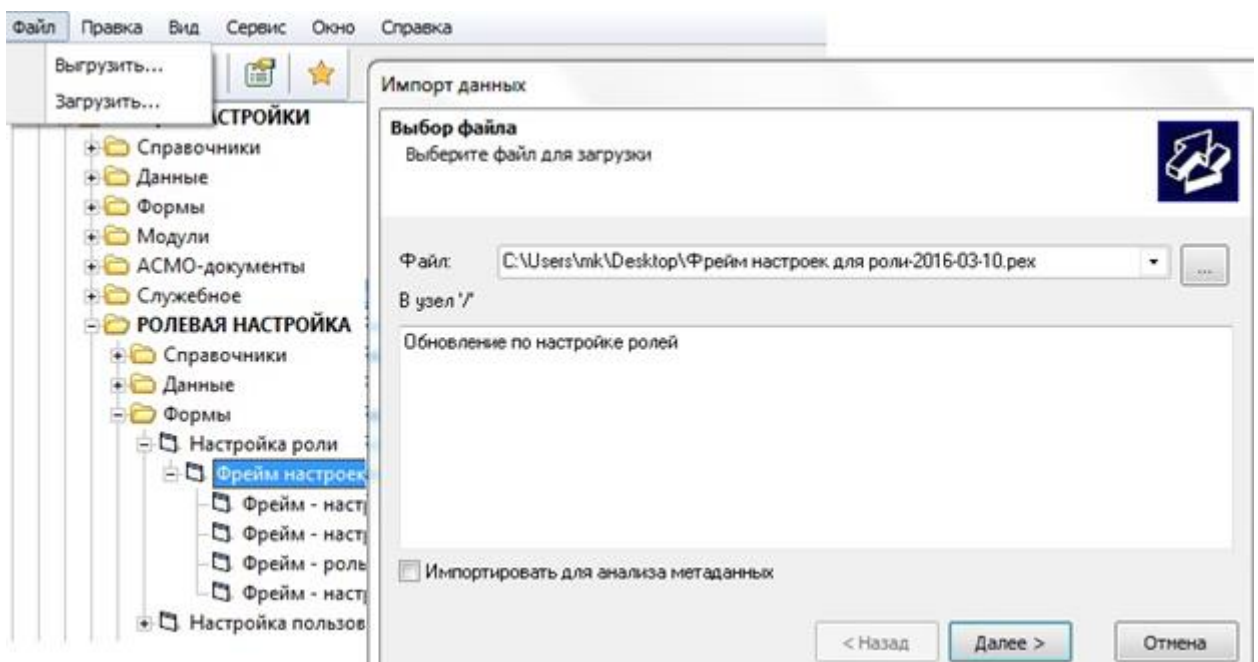


Рис. 2 Загрузка *рех-файла*

10. Совместно с ПО АСМО бесплатно поставляется ПО АСМО «Реестр заявок», которое позволяет формировать обращения в Службу поддержки через простой интерфейс. Обмен данными между производственными подразделениями Заказчика, ИТ - подразделением Заказчика и Исполнителем осуществляется автоматически посредством механизма репликаций. Формирование обращения доступно любому пользователю Заказчика, у которого установлено АСМО «Реестр заявок» (рис.3).

Карточка заявки x

Заявка № 24290

Основное | История | Планирование устранения | Лог изменений | Старый текст | Дополнительно

Система: АСМО ГТС/АСМО Журнал диспетчер **Планирование устранения:**

Причина создания: Ошибка 2 категории

Текущий статус: Работа/Передана разработчику [Разработчик]

Текст заявки

Сообщения: **ВНИМАНИЕ! Есть непрочитанные сообщения!**

Дата сообщения	Пользователь	Текст сообщения
09.03.2016 15:09:43		Заявка согласована

Ответственные:

Узел пользователя	Дата назначения	Кто назначил	Комментарии
[user]	09.03.2016 10:14:10		Назначен при создании заявки

Рис. 3 Карточка обращения ПО АСМО «Реестр заявок»

11. Маршрут согласования, утверждения и передачи Заказчику Заявки настраивается под штатную структуру конкретного предприятия Заказчика.

АСМО «Реестр заявок» оповещает о каждом изменении статуса Заявки всех заинтересованных лиц данного обращения (рис.4):

Основное	История	Планирование устранения	Лог изменений	Старый текст	Дополнительно
История					
Статус	Подстатус	Дата изменения /	Дата окончания	Пользователь	
Оформление	Оформляется администр	23.03.2015 13:49:36	23.03.2015 13:51:14		
Работа	Передана разработчику	23.03.2015 13:51:14	25.03.2015 17:08:13		
Работа	В работе у администрато	25.03.2015 17:08:13	26.03.2015 08:24:44		
Закрыва	Завершена успешно	26.03.2015 08:24:44	01.01.3000 00:00:00		

Рис. 4 История состояний обращения ПО АСМО «Реестр заявок»

12. Встроенные конструкторы и открытость системы позволяет квалифицированному персоналу в области составления Запросов, ведения базы данных и опытом программирования на языке JavaScript осуществлять поддержку и разрабатывать новые функции собственными силами. Более подробно ознакомиться с конструкторами ПО АСМО можно в руководстве по настройке конфигураций АСМО.
13. В случае обнаружения нами проблем и уязвимостей, влияющих в том числе на ИТ-инфраструктуру и информационную безопасность предприятия Заказчика, новый релиз выпускается в течение 3 дней с момента обнаружения. Заказчик индивидуально оповещается о найденной проблеме и выпущенном релизе посредством электронной почты. Информация о выпущенном релизе также размещается на сайте компании.

Требования к персоналу Заказчика, необходимые для обеспечения поддержки системы

При сопровождении системы Исполнителем, необходим специалист Заказчика для администрирования системы (установка обновлений, администрирования базы данных, взаимодействие с Исполнителем).

При сопровождении ПО АСМО собственными силами Заказчика необходимы:

- специалист по проектированию и работе с Запросами базы данных;
- специалист, обладающий знаниями JavaScript;
- специалист, обладающий знаниями платформы АСМО (конструктор таблиц, запросов, форм, отчетов и т.д.)

Порядок взаимодействия Исполнителя и Заказчика при оказании услуг

Взаимодействие Заказчика и Исполнителя осуществляется через единую точку приема и обработки заявок одним из следующих способов:

- Телефонный звонок на номер - +7 (4932) 29-38-08; +7 (4932) 23-40-35;
- Письмо на электронный адрес – support@inform.ivanovo.ru;
- Регистрация обращения в бесплатно поставляемом АСМО «Реестр заявок» для автоматизированного взаимодействия между Заказчиком и Исполнителем;
- Регистрация обращения через систему АСМО «Сервис-менеджмент» для учета и отслеживания обращений в организации Заказчика (приобретается отдельно).

Регистрация обращения в бесплатно поставляемом ПО АСМО «Реестр заявок».

1. Администратор ИТ - подразделения Заказчика формирует обращение Исполнителю в электронном журнале АСМО «Реестр заявок» с указанием информационного ресурса (подсистемы) ПО АСМО, наименованием информационного актива подсистемы, описанием возникшей проблемы и описанием действий, предшествующих возникшей ошибке ПО. Заявке присваивается уникальный номер.
2. Исполнитель согласовывает сроки выполнения и берет Заявку в работу.
3. После окончания работ Исполнитель передает заявку Заказчику для закрытия.
4. Обо всех стадиях Заявки Исполнитель уведомляет Заказчика и Инициатора. Инициатор может получать информацию о стадии выполнения Заявки от Исполнителя автоматически путем почтовых и мгновенных оповещений, либо путем ручного запроса статуса Заявки. Вся информация о жизненном цикле Заявки отражается в журнале обращений АСМО.

Для Заявки на доработку ИТ - подразделение Заказчика дополняет Заявку согласованными техническими требованиями.

Запрос на доработку подсистем ПО АСМО, связанный с изменением законодательства Российской Федерации, инициирует Исполнитель по результатам анализа законодательных актов и проектов законодательных актов.

Регистрация обращения через систему АСМО «Сервис – менеджмент»

1. В случае возникновения обращения по услуге или сервису автор обращения (Инициатор) Заказчика подает Заявку администратору ИТ - подразделения Заказчика через систему АСМО «Сервис – менеджмент».
2. Инициатор заполняет реквизиты, необходимые для идентификации обращения: номер, описание обращения, прикрепляет необходимые файлы (рис. 5):

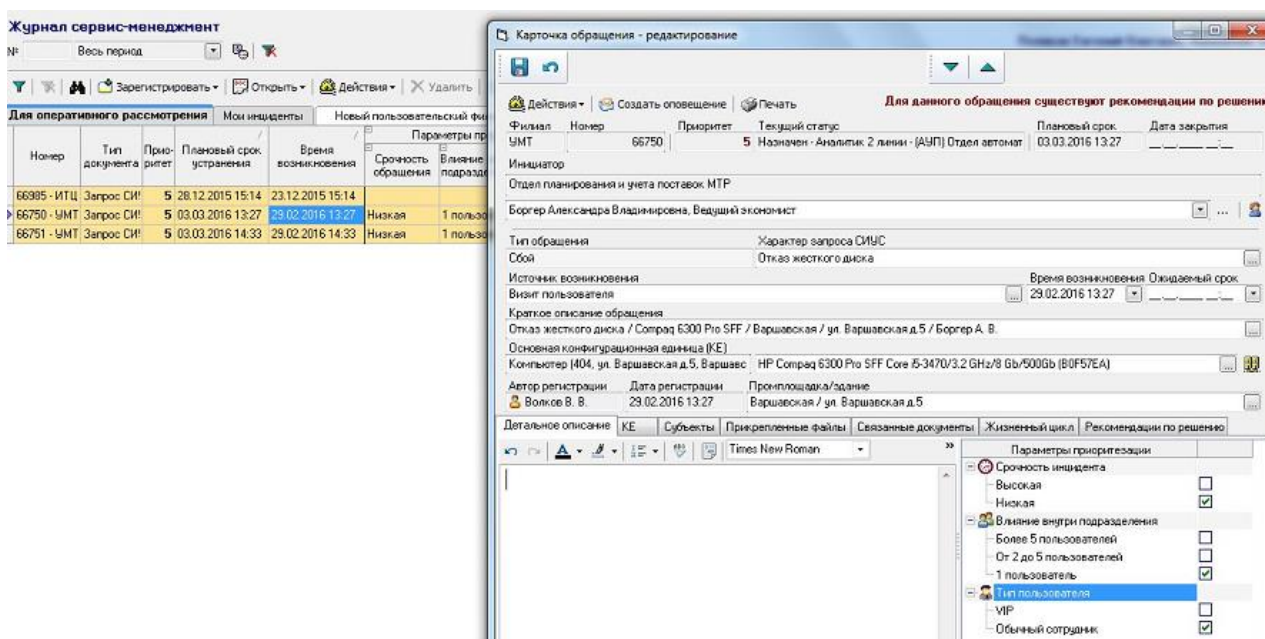


Рис. 5 Журнал документов и карточка АСМО «Сервис-менеджмент»

3. Администратор или группа поддержки пользователей регистрирует обращение и оказывает необходимую консультационную помощь.

Выезды к Заказчику специалистов

Выезд для решения срочных проблем, возникших при эксплуатации ПО при невозможности их решения в рамках телефонной консультации, осуществляется в течение 48 часов после приема Заявки о возникшей проблеме.

В случае, если Заявка поступила в нерабочее время, время реакции на Заявку отсчитывается с 10:00 часов следующего рабочего дня.

Передача готового решения Заказчику

О появлении новых версий и обновлений программных продуктов Исполнитель оповещает Заказчика по указанному адресу электронной почты в регистрационной карточке Заявки в журнале АСМО «Реестр заявок».

При необходимости обновления ПО АСМО Исполнитель направляет ИТ - подразделению Заказчика пакет обновлений (рех-файл), его описание, ссылку на исполненную Заявку/Заявки и инструкцию по установке.

Приемка выполненных работ производится в тестовой среде.

Решение об установке пакета обновлений на промышленную базу принимает ИТ - подразделение Заказчика.

Регламентные обновления программного обеспечения могут включать набор сопроводительной документации со следующей информацией:

- условия установки данного обновления;
- инструкции по установке данного обновления;
- перечень ошибок, которые устраняет данное обновление;
- примечания к особенностям функционирования данного обновления.

Заказчик самостоятельно производит установку предоставленных обновлений программного обеспечения, руководствуясь приложенными инструкциями. В случае возникновения трудностей с установкой обновления Заказчик вправе обратиться за помощью в Службу технической поддержки, специалисты которой обязаны оказать консультацию по установке данного обновления программного обеспечения.

Правила формирования обновлений

Все обновления высылаются единым потоком со сквозной нумерацией, не ограничиваясь временным периодом.

Шаблон названия файлов с обновлением: [номер]-[доп.номер обновления]-[отметка о важности - «!»]-[номер Заявки или номера Заявок]-[наименование]-[дата].рех. Примеры названий файлов:

- 1-99-Акты ЖН-2015-03-11.рех
- 2-102,104-План КР-2015-03-14.рех (номера Заявок перечисляются через запятую без пробела)

Срочное обновление, рекомендации Исполнителя (исправляет критическую ошибку, например, затрагивающую несколько важных форм):

6-!-17451-Регистрация актов работы комиссии-2015-03-05.рех

При формировании обновления указываются комментарии к обновлению (комментарии внутри *рех-файла*). Все файлы-комментарии прикрепляются к электронному письму.