

## 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. 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.
2. Скорость реакции на критичные Запросы и принятие их в работу не превышает нескольких минут;
3. 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;
4. Если необходимо выполнить доработку, не изменяющую структуру модуля или подсистемы, либо несущественно изменяющую интерфейс, скорость полного выполнения Заявки - от 8 до 40 часов;
5. В системе ПО АСМО применяется собственный, не требующий глубоких знаний программирования, механизм формирования, импорта

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

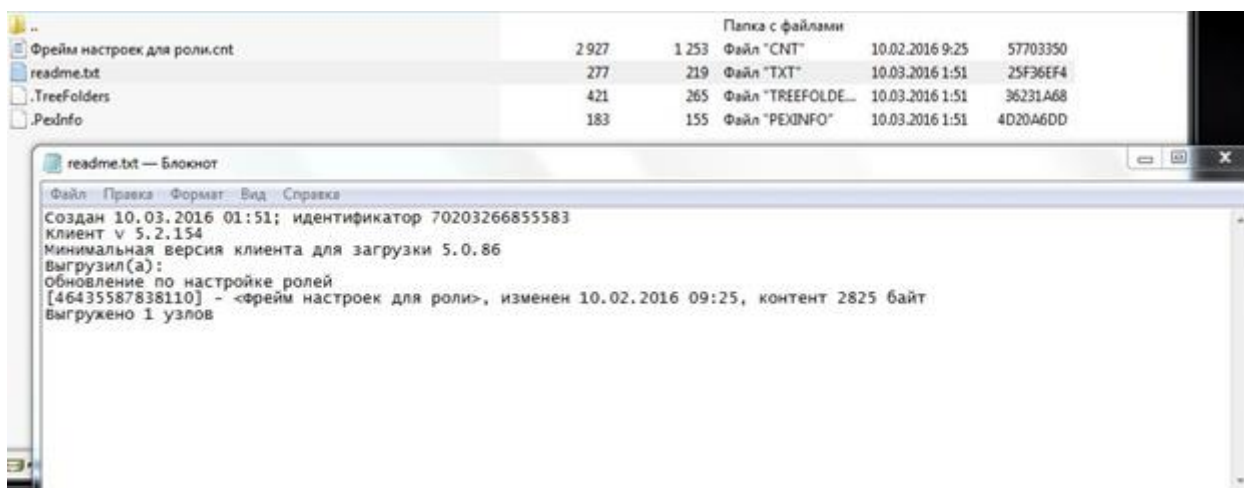


Рис. 1 Содержимое *рех-файла*

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

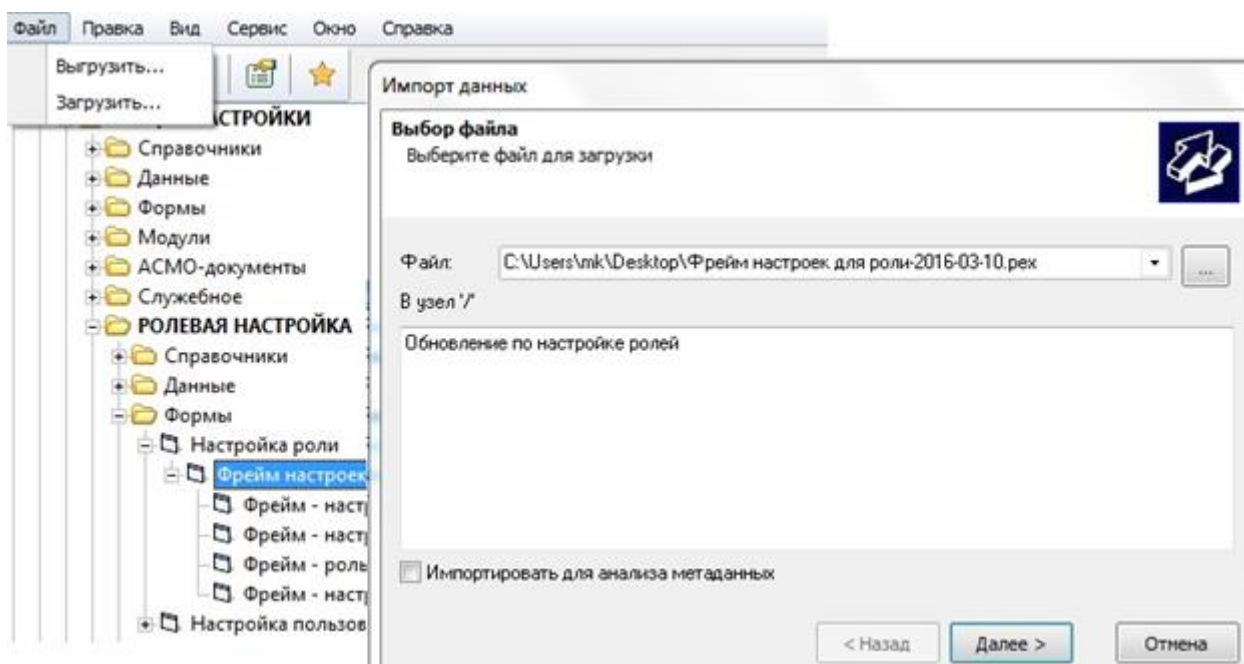


Рис. 2 Загрузка *рех-файла*

9. 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
	09.03.2016 10:14:10		Назначен при создании заявки

**Рис. 3 Карточка обращения ПО АСМО «Реестр заявок»**

10. 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
<b>История</b>					
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»**

11. 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.

## **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](mailto: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.

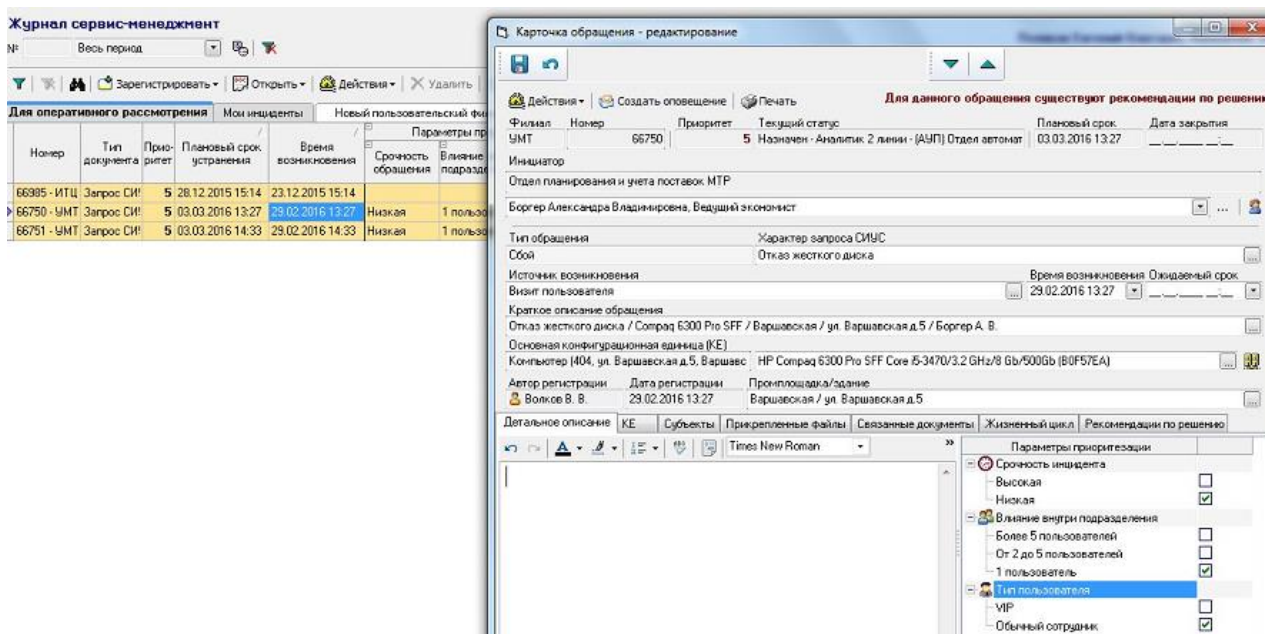
Запрос на доработку подсистем ПО АСМО, связанный с изменением законодательства Российской Федерации, инициирует Исполнитель по результатам анализа законодательных актов и проектов законодательных актов.

## **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.