Документация по поддержанию ЖЦ программного обеспечения

Эксплуатация системы МИС “Практика» (далее – Системы) осуществляется подготовленным персоналом. Администрирование системы и всех её компонент должно осуществляться специально назначенным и ответственным за эксплуатацию Системы специалистом.

Технические средства системы обеспечивают непрерывный круглосуточный режим эксплуатации с учетом времени, необходимого на техническое обслуживание.

Система имеет возможность обслуживания и выполнения ремонтно-профилактических работ, а также работ по администрированию и технической поддержке пользователей силами штатных специалистов организации (системным администратором).

В процессе эксплуатации Системы предусматривается проведение следующих регламентных работ:

- проверка сети. Проверка работоспособности сети путём доступа к сетевым ресурсам сервера через сеть;
- проверка серверов. Проверка работоспособности серверов путем пробного доступа к их ресурсам;
- проверка целостности БД. Проверка целостности БД средствами сервера баз данных. Для выполнения данной процедуры система переводится в режим администрирования, запускаются программы администрирования сервера и проверки БД;
- создание резервной копии БД. Создание резервной копии БД на жестком диске администратором БД либо перед началом работы, либо сразу после ее окончания. Ежегодное (ежемесячное, еженедельное) создание резервной копии БД на прочих носителях.

Специальных требований к условиям эксплуатации вычислительной техники не предъявляется.

Сервер БД Системы должен располагаться в помещении, защищенном от доступа посторонних лиц.

Обслуживание и администрирование Системы не регламентируются и выполняется по мере необходимости.

Ответственными за функционирование Системы является главный системный администратор, уполномоченный на обслуживание вычислительных ресурсов организации, эксплуатирующей Систему.

Остальной персонал, работающий с системой, относится к числу пользователей.

Гарантийное обслуживание Системы включает:

- выявление причин сбоев в работе системы;
- диагностика;
- устранение причин сбоев в работе системы;
- оптимизация программного кода;
- восстановление работоспособности системы при повреждении в структуре данных;
- переустановка и конфигурирование рабочих мест;

Осуществление технической поддержки пользователей.

Прием заявок от Пользователей по работе Системы в рамках гарантийного обслуживания осуществляется следующими способами:

- по электронному адресу: med@o-code.ru;
- по телефону 8-800-511-74-01 (работа call-центра в круглосуточном режиме). Звонок для пользователей Системы бесплатный.

Заявка Пользователя должна содержать следующую информацию: наименование ЛПУ, ФИО и должность лица, направившегося заявку, а также его контактные данные, описание проблемы.

Заявка Пользователя Системы рассматривается в течение 2 (двух) рабочих дней с даты ее получения.

На устранение проблемы отводится следующее время:

- критичная ошибка, не позволяющая ЛПУ работать далее - 4 часа;
- серьезная ошибка, позволяющая ЛПУ работать далее - 2 календарных дней;
- несерьезная шибка, не сказывающаяся на дальнейшей работе ЛПУ - 5 рабочих дней.

Критичной ошибкой следует считать ошибку, из-за которой функционал Системы или часть функционала Системы приведена в нерабочее состояние и в результате этого работа становится невозможна.

Серьезной ошибкой следует считать ошибку, из-за которой неверно работает какой-либо логический процесс Системы, работа при этом возможна.

Несерьезной ошибкой следует считать ошибку, из-за которой не нарушен логический процесс работы Системы, работа при этом возможна в течение длительного времени без каких-либо ограничений.

В случае отсутствия замечаний со стороны Заказчика, услуги по гарантийному обслуживанию должны считаться выполненными надлежащим образом и приняты Заказчиком. При наличии замечаний, Заказчик в течение 10 рабочих дней с даты установления факта некачественного гарантийного обслуживания должен направить Исполнителю мотивированную претензию. Исполнитель при получении мотивированной претензии обязан в течение 5 рабочих дней принять меры по устранению не оказанной или некачественно оказанному гарантийному обслуживанию.

Для развития Системы, предлагается следующий регламент:

От представителя Заказчика (Предметный эксперт) поступают пожелания к доработкам

Бизнес-Аналитик на стороне Исполнителя аккумулирует эти пожелания и проводит работу по включению пожеланий в существующий бизнес-процесс Системы. А также проверяет пожелания на соответствие логике бизнес-процессов Системы

При необходимости Бизнес-Аналитик Исполнителя по согласованию с представителем Заказчика уточняет и корректирует пожелания к доработкам

Бизнес-Аналитик ставит задачи команде разработчиков на доработку функционала Системы в соответствии с согласованными пожеланиями

Разработчики дорабатывают функционал Системы согласно поставленным задачам

Бизнес-Аналитик и департамент контроля качества проверяют (тестируют) разработанный функционал на предмет соответствия поставленной задаче и отсутствия ошибок в работе Системы

С очередным обновлением Системы вновь разработанный функционал передается в опытную эксплуатацию Заказчику

В случае приемки функционала на стороне Заказчика функционал выводится в опытную эксплуатацию. В противном случае с замечаниями от представителя Заказчика пожелание к доработке возвращается к Бизнес-Аналитику на стороне Исполнителя

Персонал, необходимый для обеспечения поддержки ПО:

Руководитель проекта (Руководитель проектной команды, ответственный за управление проектом, достижение целей проекта в рамках бюджета, в срок и с заданным уровнем качества)

Бизнес-аналитик (Обеспечивает двустороннюю взаимосвязь между предметными экспертами (функциональными специалистами) Заказчика и IT-специалистами Исполнителя путем сбора требований, их обработки, документирования и передачи специалистам Исполнителя, а также путем доведения полученных результатов до представителей Заказчика)

Администратор БД (Проводит установку и настройку СУБД. Непосредственно участвует в разработке физической модели данных. Отвечает за выработку требований к БД, её проектирование, реализацию, оптимизацию, сопровождение и архивирование, включая управление учётными записями пользователей БД и защиту от несанкционированного доступа)

Разработчики информационных систем (Сотрудники, отвечающие за развитие и сопровождение информационных систем Заказчика)

Специалист внедрения и сопровождения (сотрудник, оказывающий консультативную поддержку пользователям Системы)

Тестировщик (сотрудник, отвечающий за тестирование нового функционала Системы)

Специалист call-центра (сотрудник, отвечающий за прием обращений от пользователей и передачу их специалистам службы сопровождения)

Администратор сети (Сотрудник, отвечающий за работу компьютерной сети в штатном режиме, настройку безопасности и ее развитие)

Администратор приложений (Обеспечивает установку и настройку сервера приложений и его компонентов, разработку дополнительных приложений. Обеспечивает разграничение прав доступа на прикладном уровне)