

АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА
УПРАВЛЕНИЯ НОРМАТИВНО-СПРАВОЧНОЙ
ИНФОРМАЦИЕЙ
(AIT MDM)

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла

Листов 7

СОДЕРЖАНИЕ

ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ	4
1. Поддержание жизненного цикла Программы	5
2. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Программы	6
3. Совершенствование Программы	7
4. Техническая поддержка Программы.....	7
5. Информация о персонале	7

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем документе применяют следующие термины с соответствующими определениями (Таблица 1).

Таблица 1 – Термины и определения

Термин	Определение
Автоматизированная система (АС)	система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций
Жизненный цикл	совокупность взаимосвязанных процессов последовательного изменения состояния изделий от формирования исходных требований к ним до снятия их с эксплуатации и списания (окончания применения и/или хранения)
Заказчик	организация, на коммерческой основе использующая программное обеспечение АИТ MDM
Пользователь	сотрудник Заказчика, работающий с АИТ MDM
Программное обеспечение (ПО)	совокупность программ системы обработки информации и программных документов, необходимых для эксплуатации этих программ
Разработчик	организация, разработавшая Программу для ЭВМ АИТ MDM

СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

В настоящем документе применяют следующие обозначения и сокращения (Таблица 2).

Таблица 2 – Обозначения и сокращения

Сокращение	Обозначение
АС	Автоматизированная система
ЖЦ	Жизненный цикл
НСИ	Нормативно-справочная информация
ПО	Программное обеспечение

1. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММЫ

АИТ MDM является Программой, разработанной как система управления основными нормативно-справочными данными компании.

Поддержание жизненного цикла АИТ MDM осуществляется за счет сопровождения Программы на всех этапах жизненного цикла и включает в себя проведение модернизаций программного обеспечения в соответствии с собственным планом доработок (т.е. планом разработчиков Программы) и по заявкам клиентов (организаций, на коммерческой основе установивших у себя программное обеспечение АИТ MDM). Сопровождение АИТ MDM на всех этапах ЖЦ также включает в себя консультации по вопросам установки и эксплуатации Программы (по телефону, по электронной почте).

В рамках технической поддержки Программы оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Программы;
- помощь в настройке и администрировании;
- помощь в установке обновлений Программы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений Программы;
- пояснение функционала подсистем Программы, помощь в эксплуатации Программы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Программы.

2. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММЫ

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

- общее автоматическое обновление компонентов Программы (переход организации, использующей АИТ MDM, на новую, более совершенную версию);
- работа специалиста службы технической поддержки по запросу конкретного пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик (организация, на коммерческой основе использующая программное обеспечение АИТ MDM) направляет разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса (наименование, заголовок), суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

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

Запрос направляется Заказчиком либо пользователями Заказчика на электронную почту выделенных сотрудников службы технической поддержки Программы.

Разработчик принимает и регистрирует все запросы, исходящие от Заказчика, связанные с функционированием Программы. 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.

Запрос может быть принят разработчиком, или мотивированно отклонен.

После выполнения запроса/группы запросов разработчик проводит тестирование корректности работы изменений и осуществляет либо полное обновление Программы до более новой версии, либо проводит консультацию по изменению настроек и выполнению операций отдельным пользователем Программы.

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. В данном случае Заказчик обязуется предоставить недостающие данные.

3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

АИТ MDM регулярно развивается: в нём появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка на ресурсы персональных компьютеров, обновляется интерфейс.

Пользователь может повлиять на совершенствование продукта, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту выделенных для сопровождения данного заказчика сотрудников службы технической поддержки.

Предложение будет рассмотрено разработчиком и, в случае признания его эффективности и целесообразности, в Программу будут внесены изменения, реализованные в существенной части согласно предложению Пользователя.

4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПРОГРАММЫ

Техническая поддержка АИТ MDM находится в ведении службы технической поддержки на стороне Разработчика.

Для технической поддержки Заказчиков, использующих АИТ MDM, служба технической поддержки Разработчика выделяет сотрудников, закреплённых за конкретным заказчиком, принимающих запросы Заказчиков и пользователей, осуществляющих информационное взаимодействие с ними.

5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить Руководство пользователя АИТ MDM, предоставляемое с компонентами Программы.

В части работы с технологической платформой 1С:Предприятие пользователю рекомендуется изучить документацию платформы.