**Автоматизированная система ключевых показателей эффективности**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения**

**Оглавление**

[Введение 4](#_Toc94533652)

[Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения 4](#_Toc94533653)

[Установка и настройка АСУ КПЭ 4](#_Toc94533654)

[Фактический адрес размещения инфраструктуры АСУ КПЭ: 4](#_Toc94533655)

[Обучение использованию АСУ КПЭ 4](#_Toc94533656)

[Сопровождение и техническая поддержка Системы 5](#_Toc94533657)

[Типовой регламент сопровождения АСУ КПЭ 6](#_Toc94533658)

[Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке 6](#_Toc94533659)

[Способы подачи запросов на техническую поддержку 6](#_Toc94533660)

[Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки 6](#_Toc94533661)

[Закрытие запросов на техническую поддержку 6](#_Toc94533662)

[Контактная информация производителя программного обеспечения 6](#_Toc94533663)

[Требования к персоналу 6](#_Toc94533664)

# Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла автоматизированной системы ключевых показателей эффективности АСУ КПЭ (далее, АСУ КПЭ или Система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также требования к персоналу, необходимому для обеспечения использования АСУ КПЭ.

# Процессы обеспечения жизненного цикла программного обеспечения

## Установка и настройка АСУ КПЭ

**Необходимые условия:**

* Согласованные требования к Системе;
* Комплект поставки в соответствии с архитектурой и требованиями к ПО СУБД;
* Набор эксплуатационной документации на Систему, включая инструкцию по установке и настройке Системы.

АСУ КПЭ функционирует на системе управления базами данных (СУБД) PostgreSQL 9.6.

**Основные виды работ:**

1. Установка и развертывание СУБД Системы;
2. Установка и развертывание компонентов АСУ КПЭ;
3. Настройка элементов интерфейса, форм предоставления атрибутивных данных, стилей визуализации пространственных данных и условных обозначений;
4. Настройка подсистемы разграничения доступа к данным системы.

Точный перечень работ определяется условиями конкретного проекта, спецификой предметной области и составом прикладных задач. Порядок установки и настройки Системы определяется эксплуатационной и регламентирующей документацией.

## Фактический адрес размещения инфраструктуры АСУ КПЭ:

Инфраструктура разработки АСУ КПЭ, отделы разработки программного обеспечения и служба технической поддержки компании находятся по адресу: Российская Федерация, 115114, г. Москва, 2-й Павелецкий пр., д. 3, стр. 2.

## Обучение использованию АСУ КПЭ

Обучение специалистов работающим с Системой, базовым настройкам системы или функциям системы может быть выполнено с использованием эксплуатационной документации на Систему.

## Сопровождение и техническая поддержка Системы

Поддержание жизненного цикла АСУ КПЭ в процессе эксплуатации Системы осуществляется за счет сопровождения программного комплекса, входящего в состав Системы.

Сопровождение и техническая поддержка АСУ КПЭ осуществляется в целях обеспечения:

1. Корректного функционирования всех компонентов Системы;
2. Отсутствия простоев в работе конечных пользователей по причине невозможности функционирования Системы (вследствие аварийных ситуаций, ошибок в работе программного обеспечения, ошибок в работе специалистов обслуживающих Систему и т.п.);
3. Развития функциональности Системы.

Для достижения поставленных целей сопровождение и техническая поддержка АСУ КПЭ включает в себя следующий типовой набор задач:

1. Обеспечение непрерывной поддержки АСУ КПЭ;
2. Оперативное выявление и устранение ошибок в работе АСУ КПЭ;
3. Организация единой «точки входа»;
4. Регистрация, контроль и анализ всех поступающих обращений;
5. Сокращение времени ожидания решения запроса на получение услуг;
6. Выполнение доработок согласно порядку ведения доработок;
7. Снижение времени ожидания конечного пользователя на решение возникающих вопросов в части работы АСУ КПЭ;
8. Обеспечение четкой и прозрачной структуры оказания сервиса (предоставления услуг);
9. Анализ и выявление проблем конечных пользователей, возникающих в процессе работы с АСУ КПЭ, планирование мероприятий для их устранения, а также обеспечение оперативной информацией ответственных лиц для принятия управленческих решений;
10. Прогнозирование и предотвращение сбоев в работе серверной части АСУ КПЭ;
11. Обеспечение централизованного управления изменениями на основе стандартных методов и процедур;
12. Выполнение доработок АСУ КПЭ;
13. Разработка предложений по развитию технической и программной инфраструктуры в целях повышения отказоустойчивости АСУ КПЭ и сокращения времени ожидания решения запроса на получение сервиса и их реализации;
14. Обеспечение мониторинга работы АСУ КПЭ;
15. Обеспечение мониторинга интеграционных потоков данных АСУ КПЭ;

#

# Типовой регламент сопровождения АСУ КПЭ

## Условия предоставления услуг по сопровождению и технической поддержке

Сопровождение и техническая поддержка Системы осуществляются штатными сотрудниками компании, в объеме, предусмотренном внутренними регламентами организации.

## Способы подачи запросов на техническую поддержку

Запросы на сопровождение и техническую поддержку осуществляются посредством электронной почты, обращений в Service Desk с последующей фиксацией запроса в системе регистрации инцидентов.

## Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер в системе регистрации инцидентов. Служба технической поддержки сообщает номер, присвоенный запросу при регистрации, и плановый срок ответа.

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе регистрации инцидентов.

Специалисты, работающие с Системой, должны выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения Запроса. Вся информация по Системе заносятся в Систему регистрации инцидентов.

## Закрытие запросов на техническую поддержку

После выполнения запроса и отправки ответа инициатору, запрос считается выполненным и находится в таком состоянии до получения подтверждения от инициатора.

Выполненный запрос считается закрытым после получения дополнительного подтверждения от инициатора о решении запроса.

## Контактная информация производителя программного обеспечения

**Название организации**: ПАО «Россети Московский регион»

**Адрес**: Российская Федерация, 115114, г. Москва, 2-й Павелецкий пр., д. 3, стр. 2.

**Телефон**: +7 (495) 662-40-70 (53-55).

**Электронная почта:** UsenkovDB@ROSSETIMR.RU.

# Требования к персоналу

Для реализации процессов обеспечения жизненного цикла Системы требуются следующие основные категории персонала:

1. Руководитель проекта, обеспечивающий организацию работ по гарантийному обслуживанию Системы, технической поддержке и работы по модернизации программного обеспечения Системы, обеспечивающий проектирование архитектуры Системы;
2. Ведущий аналитик проекта, обеспечивающий сбор и анализ бизнес требований к Системе, разработку функциональных требований и проектной документации;
3. Ведущий разработчик, обеспечивающий анализ, проектирование и разработку Системы, осуществляющий постановку задач, планирование работ и ведение проектной документации, а также контроль исполнения работ;
4. Разработчик, обеспечивающий разработку на языке программирования Java, в соответствии со стандартами, принятыми в компании;
5. Разработчик, обеспечивающий разработку на языке программирования Angular, в соответствии со стандартами, принятыми в компании;
6. Специалист по тестированию, обеспечивающий тестирование программного обеспечения Системы, поиск и устранение ошибок и сбоев в работе программы, осуществляющий разработку планов, графиков, методик и описаний тестирования;
7. Администратор базы данных, обеспечивающий установку, настройку, сопровождение и развитие БД Системы;
8. Специалист по технической поддержке, обеспечивающий анализ запросов на техническую поддержку, диагностирование и устранение неисправностей Системы, консультирование и обучение пользователей.