

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА
«ЭЛЕКТРОННЫЙ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЦЕНТР»**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале

Инв. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. и дата

Листов 10

АННОТАЦИЯ

В настоящем документе приведено описание процессов поддержания жизненного цикла Информационной системы «Электронный Информационный центр», в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения технической поддержки.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	6
3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ	7
3.1. Техническая поддержка	7
4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	8
5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ И ОРГАНИЗАЦИИ	8
5.1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и устранение неисправностей.	8
5.2. Фактический адрес размещения организации.	9

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Полное наименование: Информационная система «Электронный Информационный центр».

Краткие наименования: Информационная система, Система.

Владелец: Акционерное общество «Инжиниринговая компания «АЭМ-технологии» (АО «АЭМ-технологии»)

«Электронный Информационный центр» представляет из себя информационную систему для визуального менеджмента производственно-экономических и управленческих процессов, которая позволяет выявлять проблемы и повышать скорость принятия управленческих решений за счет эффективных производственных совещаний и быстрых коммуникаций.

Главная функция Информационной системы – обеспечение эффективности процессов за счет выявления, визуализации и устранения отклонений от целевых показателей. Информационная система обеспечивает формирование и визуализацию основных показателей деятельности предприятия по соответствующим блокам, в виде набора дашбордов с возможностью кастомизации и последующего расширения функционала.

Функциональные характеристики программного обеспечения:

Основные функции информационной системы:

- Сбор данных из файлов установленного формата;
- Конвертация данных в машиночитаемый вид;
- Построение графиков и дашбордов на основании оцифрованной информации;
- Возможность прикрепления документов различных форматов (pdf, word, excel, project, jpeg), их предварительного просмотра (preview). Возможность просмотра документов в web-интерфейсе;
- Просмотр и редактирование полного содержимого прикрепленных документов в соответствующих приложениях (Microsoft Word/PowerPoint/Excel, Adobe PDF);
- Возможность скачивания прикрепленного документа и загрузки в систему его актуальной версии.

«Электронный Информационный центр» функционирует на платформе Business Intelligence – обеспечивает автоматизированный сбор, обработку и визуализацию данных из различных источников.

Ключевые функции:

- Возможность регулярной загрузки данных произвольной структуры из различных источников и настройки взаимосвязи между источниками и приемниками;
- Настройки визуализации результатов загрузки;
- Инструменты моделирования и прогнозирования;
- Возможность интеграции с различными источниками.

До начала и во время эксплуатации пользователь Системы должен быть ознакомлен со следующей эксплуатационной документацией:

- «Инструкция по развертыванию»;
- «Руководство пользователя»;
- «Описание процессов поддержания жизненного цикла» (настоящий документ).

2. ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Поддержание жизненного цикла осуществляется за счет сопровождения Системы и включает в себя проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок и по отзывам пользователей, консультации по вопросам установки и эксплуатации (по телефону, электронной почте).

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- консультации;
- помощь в эксплуатации, настройке и администрировании;
- устранение неисправностей в ходе эксплуатации;
- установка обновлений.

3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ

3.1. Техническая поддержка

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть исправлены следующими способами:

- автоматическое обновление Системы;
- единичная работа специалиста службы технической поддержки или разработчика по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей Системы либо необходимости в ее доработке, пользователь направляет запрос в организацию или филиал предприятия владельца Системы. Запрос должен содержать тему запроса, описание произошедшего события и по мере возможности снимок экрана со сбоем.

Запросы могут быть следующих типов:

- наличие инцидента – незапланированное событие, которое привело к незначительному сбою в работе Системы у одного пользователя и требует быстрого решения;
- наличие проблемы – сбой, повлекший за собой полную остановку работы или потерю работоспособности Системы, а также проблема, которая является причиной проявления одного или множества инцидентов;
- запрос на обслуживание – запрос на помощь в эксплуатации, настройке, администрировании или на предоставление консультаций;
- запрос на развитие Системы – запрос на проведение доработок Системы.

Запрос может быть направлен пользователем Системы в отдел сопровождения и технической поддержки филиала АО «АЭМ-технологии» «Петрозаводскмаш» в г. Петрозаводск следующими способами:

- по телефону 8 (8142) 71-65-00 доб. 4359
- электронной почте: e.fokina@pzm.su

Отдел сопровождения и технической поддержки принимает и регистрирует все запросы, исходящие от пользователей, связанные с функционированием Системы. После выполнения запроса отдел сопровождения и технической поддержки присваивает запросу статус «Обработано» и при необходимости указывает комментарии к нему.

Специалисты отдела сопровождения и технической поддержки оставляют за собой право обращаться за уточнением информации по запросу, в тех случаях, когда указанной в запросе информации будет недостаточно для выполнения запроса пользователя.

Пользователь обязан предоставить сотрудникам информацию, определённую отделом сопровождения и технической поддержки как необходимую для устранения проблемы. В качестве необходимой информации может быть затребовано подробное описание возникшей проблемы. Под подробным описанием понимается информация достаточная для того, чтобы воспроизвести операции пользователя, вызвавшие ошибку на экземпляре установленной Системы.

Для логирования событий в Системе разворачивается специальное программное обеспечение для отправки и регистрации сообщений о происходящих в Системе событиях (т.е. создания событийных журналов).

Для тестирования программного обеспечения и его функций в Системе используются следующие подходы: модульное unit-тестирование и smoke-тестирование. Smoke-тестирование обеспечивает проверку программного обеспечения на стабильность и наличие явных ошибок, например, ошибка в формате входных данных, изменение названия функции в CRUD, появление новых связей в БД, не обработка обязательных входных параметров и т.д.

4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Система систематически дорабатывается за счет появления новых дополнительных возможностей, оптимизации нагрузки на технические ресурсы серверов, добавления новых функциональных возможностей, обновления интерфейса. Пользователь может самостоятельно повлиять на совершенствование Системы, для этого необходимо направить предложение по усовершенствованию на электронную почту технической поддержки по адресу e.fokina@pzm.su. Предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ И ОРГАНИЗАЦИИ

5.1. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и устранение неисправностей.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и устранение неисправностей, должен входить в состав рабочей группы по разработке Системы в организации.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и коммуникацию с пользователями, должен обладать следующими навыками:

- наличие практических навыков работы с компьютерной техникой, операционным системами в объеме навыков пользователей персональных компьютеров;

- знание процессов обработки информации, выполняемых автоматизированным способом, и знакомство с эксплуатационной документацией;
- знаний и навыков взаимодействия с Системой для корректного выполнения всех ее функций и возможностей;

Персонал, обеспечивающий непосредственно устранение неисправностей, должен обладать следующими навыками:

- наличие навыков в области разработки внутренней логики программного обеспечения с использованием языка программирования JavaScript;
- наличие практического опыта администрирования ОС AstraLinux и виртуальной инфраструктуры;
- наличие практического опыта работы с СУБД PostgreSQL, системой оркестрации контейнеров Docker.

Персонал, осуществляющий устранение неисправностей и модернизацию системы, помимо вышеперечисленного, должен иметь квалификацию программист или ведущий программист.

5.2. Фактический адрес размещения организации.

Организация предоставляет следующую контактную информацию, в том числе и о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки, рабочих мест разработчиков и сотрудников технической поддержки:

- Адрес государственной регистрации Акционерного общества «Инжиниринговая компания «АЭМ-технологии»: 196650, г. Санкт-Петербург, г. Колпино, ул. Финляндская, дом 13, литер ВМ, помещение 469.
- Фактический адрес филиала АО «АЭМ-технологии» «Петрозаводскмаш» в г. Петрозаводск: Россия, 185031, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Зайцева, д. 65.
- Адрес электронной почты: e.fokina@pzm.su (обрабатывается в рабочее время)
 - Телефон: 8 (8142) 71-65-00 доб. 4359 (обрабатывается в рабочее время).
 - График работы: пн.-пт., 8:00-16:00, сб.-вс. выходные.

[illegible]