Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса корпоративного управления «Гран-Портал»

Содержание

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ТЕРМИНОВ 3

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ 4

1.1 Область применения Портала 4
1.2 Назначение Портала 4
1.3 Функциональные возможности Портала 4
1.4 Пользователи Портала 5

2 ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СПО ПОРТАЛА 6

2.1 Состав процессов жизненного цикла СПО Портала 6
2.2 Принципы поддержания процессов жизненного цикла СПО Портала 7

3 СТАДИИ ВНЕДРЕНИЯ И СОПРОВОЖДЕНИЯ СПО ПОРТАЛА 9

3.1 Координаты Службы поддержки пользователей 9
3.2 Услуги Службы поддержки пользователей при внедрении СПО Портала 9
3.3 Услуги Службы поддержки пользователей при сопровождении СПО Портала 10
3.4 Услуги, не оказываемые Службой поддержки пользователей при внедрении и сопровождении СПО Портала 11
3.5 Данные, указываемые уполномоченным представителем Организации при обращении 11
3.6 Дополнительные сведения, которые может запросить Служба поддержки пользователей 12

4 СВЕДЕНИЯ О СОСТАВЕ И КВАЛИФИКАЦИИ ПЕРСОНАЛА ПОРТАЛА . 13

4.1 Состав персонала Портала 13
4.2 Функции персонала Портала 13
4.3 Сведения о квалификации пользователей Портала 14
4.4 Сведения о квалификации обслуживающего персонала Портала 14

Перечень сокращений и терминов

Таблица 1 – Перечень сокращений и терминов

Сокращение/термин	Обозначение/определение
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
КТС	Комплекс технических средств
ОПО	Общее программное обеспечение − часть программного обеспечения автоматизированной системы, представляющая собой совокупность программных средств, разработанных вне связи с созданием данной автоматизированной системы[1]
Организация	Организация, являющаяся пользователем Портала в соответствии с договором (соглашением), заключенным с правообладателем Портала
ПО Портала	Программное обеспечение, включающее компоненты ОПО и СПО Портала
Портал	Программный комплекс корпоративного управления «Гран-Портал»
СПО	Специальное программное обеспечение − часть программного обеспечения автоматизированной системы, представляющая собой совокупность программ, разработанных при создании данной автоматизированной системы[1]
СУБД	Система управления базами данных

[1] В соответствии с ГОСТ 34.003-90 Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения.

1 Общие сведения

1.1 Область применения Портала

Областью применения Программного комплекса корпоративного управления «Гран-Портал» (далее – Портал) является информационная поддержка и обеспечение деятельности по организации повседневного рабочего процесса органов управления, структурных подразделений и сотрудников Организации.

1.2 Назначение Портала

Назначением Портала является:

– автоматизация обеспечивающих процессов в деятельности Организации, стандартизация отдельных корпоративных процессов и процедур в соответствии с внутренними регламентами и правилами, принятыми в Организации;

– организация среды взаимодействия, внутренних коммуникаций, пространства совместной деятельности для руководителей, сотрудников и структурных подразделений Организации;

– формирование и консолидация общих информационных ресурсов Организации (новости, события, нормативно-справочная информация, сведения о планах и результатах деятельности, медиа контент и т.д.) и обеспечение их совместного использования;

– своевременное обеспечение сотрудников Организации значимой и полезной корпоративной информацией, в том числе персонифицированной, и доступом к персонифицированным корпоративным сервисам посредством единой точки доступа.

1.3 Функциональные возможности Портала

В состав основных функциональных возможностей, предоставляемых пользователям Портала, входят:

– предоставление сотрудникам Организации значимой корпоративной информации, персонифицированных корпоративных сервисов и среды взаимодействия;

– оперативное информирование сотрудников о событиях в Организации и об изменениях информации, формируемой и публикуемой на Портале;

– управление проектами и задачами Организации, ее структурных подразделений и сотрудников;

– управление мероприятиями, планируемыми и проводимыми в Организации;

– обмен данными с внешними информационными системами, эксплуатируемыми в Организации;

– предоставление статистических данных о деятельности сотрудников Организации.

Функциональные возможности Портала сгруппированы в подсистемы и модули в составе корпоративной (открытой, доступной всем пользователям Портала) и административной (закрытой) частей Портала.

Описание функциональных возможностей Портала приведено в документе «Руководство пользователя программного комплекса корпоративного управления “Гран-Портал”».

Описание функциональных возможностей Портала для пользователей Портала, имеющих права администратора Портала, приведено в документе «Руководство администратора программного комплекса корпоративного управления “Гран-Портал”».

1.4 Пользователи Портала

Пользователями Портала являются сотрудники Организации.

2 Процессы жизненного цикла СПО Портала

2.1 Состав процессов жизненного цикла СПО Портала

В рамках жизненного цикла специального программного обеспечения (СПО) Портала, передаваемого Организациям – пользователям Портала (Организациям), правообладателем поддерживаются следующие стадии и процессы:

- стадия развития (модификации) СПО Портала:
  - формирование/ формализация требований к развитию (модификации) СПО Портала (в части функциональных возможностей и нефункциональных характеристик), не связанных с устранением неисправностей версий СПО Портала, находящихся в эксплуатации в Организациях, и недостатков в их работе;
  - проектирование решений по развитию (модификации) СПО Портала;
  - разработка/ реализация решений по развитию (модификации) СПО Портала;
  - тестирование решений по развитию (модификации) СПО Портала;
  - формирование требований к устранению неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе;
  - устранение неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе;
  - тестирование результатов устранения неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе;
  - актуализация эксплуатационной документации Портала;
  - формирование очередной версии/ релиза СПО Портала;
- стадия внедрения СПО Портала:
  - передача очередной версии/ релиза СПО Портала и эксплуатационной документации Портала Организациям;
  - прием и обработка обращений пользователей Портала в рамках внедрения СПО Портала;
  - действия по обращениям пользователей Портала в рамках внедрения СПО Портала;
  - устранение неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе;
  - тестирование результатов устранения неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе;
  - формирование релиза СПО Портала;
  - актуализация эксплуатационной документации Портала;
- стадия сопровождения СПО Портала:

- прием и обработка обращений пользователей Портала в рамках сопровождения СПО Портала;
- действия по обращениям пользователей Портала в рамках сопровождения СПО Портала;
- устранение неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе;
- тестирование результатов устранения неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе;
- формирование релиза СПО Портала;
- актуализация эксплуатационной документации Портала;
- выявление/ сбор/ подготовка предложений по развитию (модификации) СПО Портала.

2.2 Принципы поддержания процессов жизненного цикла СПО Портала

В качестве основных принципов поддержания процессов жизненного цикла СПО Портала определены следующие положения:

– процессы стадии развития (модификации) СПО Портала реализуются правообладателем в соответствии с внутренними производственными планами;

– планы развития (модификации) СПО Портала формируются с учетом:

- обращений пользователей Портала, направляемых правообладателю в рамках сопровождения СПО Портала и содержащих предложения по развитию (модификации) СПО Портала;
- тенденций развития систем управления корпоративным контентом, систем организации работы коллективов;

– поддержание процессов жизненного цикла СПО Портала основывается на положениях ГОСТ 34.601-90 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Стадии создания» и ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010. «Национальный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств»;

– конкретные правила и условия поддержания процессов жизненного цикла СПО Портала, в том числе на стадиях внедрения и сопровождения, определяются договорами (соглашениями), заключаемыми между правообладателем и Организациями;

– подразделением правообладателя, оказывающим услуги на стадиях внедрения и сопровождения СПО Портала, является Служба поддержки пользователей,

обеспечивающая единую точку доступа Организаций к услугам, оказываемым на стадиях внедрения и сопровождения СПО Портала;

– Организация для взаимодействия со Службой поддержки пользователей на стадиях внедрения и сопровождения СПО Портала назначает представителя Организации, уполномоченного на такое взаимодействие (уполномоченного представителя Организации), который формирует и направляет обращения в Службу поддержки пользователей, получает ответы на обращения (консультации, рекомендации и пр.), обеспечивает единую точку взаимодействия.

3 Стадии внедрения и сопровождения СПО Портала

3.1 Координаты Службы поддержки пользователей

Служба поддержки пользователей в составе организации – правообладателя располагается по адресу: Москва, Новоостаповская ул., д.5, стр. 14, этаж 2, комната 30.

Адрес электронной почты Службы поддержки пользователей в составе организации – правообладателя, на который пользователям Портала следует направлять электронные письма − обращения: supportgranportal@granit.ru.

3.2 Услуги Службы поддержки пользователей при внедрении СПО Портала

В состав услуг, оказываемых Службой поддержки пользователей Организациям на стадии внедрения СПО Портала (в том числе, в рамках действий, осуществляемых по обращениям уполномоченного представителя Организации) входят следующие услуги:

– прием и регистрация обращений уполномоченного представителя Организации в рамках внедрения СПО Портала, в том числе о проведении консультирования групп пользователей Портала в Организации по вопросам использования функциональных возможностей Портала в текущей деятельности Организации;

– консультирование уполномоченного представителя Организации по вопросам обработки конкретных обращений и хода оказания услуг по ним;

– консультирование групп пользователей Портала в Организации по вопросам использования функциональных возможностей Портала в текущей деятельности Организации путем проведения семинаров/ вебинаров;

– консультирование уполномоченного представителя Организации по вопросам использования функциональных возможностей Портала в текущей деятельности Организации путем подготовки и направления на адрес электронной почты уполномоченного представителя Организации рекомендаций по применению функциональных возможностей СПО Портала в текущей деятельности Организации;

– консультирование уполномоченного представителя Организации по вопросам установки и настройки комплекта ПО Портала, полученного Организацией в составе дистрибутива для первичной установки или обновления путем подготовки и направления на адрес электронной почты уполномоченного представителя Организации рекомендаций по установке и настройке ПО Портала;

– устранение указанных уполномоченным представителем Организации и воспроизведенных у правообладателя неисправностей СПО Портала и недостатков в его

работе с включением доработанных компонентов СПО Портала в состав будущих версий/ релизов СПО Портала и (при необходимости) внесением соответствующих изменений в эксплуатационную документацию Портала;

– передача очередных версий/ релизов СПО Портала и эксплуатационной документации Портала Организациям;

– формирование и ведение базы знаний по обращениям.

Конкретные правила и условия оказания услуг правообладателем Организациям на стадии внедрения СПО Портала определяются договорами (соглашениями), заключаемыми между правообладателем и Организациями.

3.3 Услуги Службы поддержки пользователей при сопровождении СПО Портала

В состав услуг, оказываемых Службой поддержки пользователей Организациям на стадии сопровождения СПО Портала (в том числе, в рамках действий, осуществляемых по обращениям уполномоченного представителя Организации), входят следующие услуги:

– прием и регистрация обращений уполномоченного представителя Организации в рамках сопровождения СПО Портала по вопросам выявленных в Организации неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе;

– консультирование уполномоченного представителя Организации по вопросам обработки конкретных обращений и хода оказания услуг по ним;

– консультирование уполномоченного представителя Организации по вопросам выявленных в Организации неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе;

– моделирование условий для воспроизведения у правообладателя неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе, выявление причин некорректной работы СПО Портала;

– консультирование уполномоченного представителя Организации по вопросам устранения неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе путем подготовки и направления на адрес электронной почты уполномоченного представителя Организации:

  - рекомендаций по устранению причин некорректной работы СПО Портала;
  - рекомендаций по восстановлению работоспособности Портала после сбоев и отказов в работе КТС, ОПО или СПО Портала в Организации;

– устранение указанных уполномоченным представителем Организации и воспроизведенных у правообладателя неисправностей СПО Портала и недостатков в его

работе с включением доработанных компонентов СПО Портала в состав будущих версий/релизов СПО Портала и (при необходимости) внесением соответствующих изменений в эксплуатационную документацию Портала;

– формирование и ведение базы знаний по обращениям.

Конкретные правила и условия оказания услуг правообладателем Организациям на стадии сопровождения СПО Портала определяются договорами (соглашениями), заключаемыми между правообладателем и Организациями.

3.4 Услуги, не оказываемые Службой поддержки пользователей при внедрении и сопровождении СПО Портала

В состав услуг, оказываемых Службой поддержки пользователей Организациям на стадиях внедрения и сопровождения СПО Портала, не входят услуги, связанные с:

– организацией функционирования, настройкой и администрированием:
  - компонентов КТС;
  - глобальных телекоммуникационных сетей;
  - локальных вычислительных сетей;

– установкой, настройкой, администрированием, обеспечением функционирования, мониторингом работоспособности, диагностикой:
  - операционных систем на серверном оборудовании и на АРМ пользователей Портала в Организации;
  - систем управления базами данных (СУБД) на серверном оборудовании;
  - средств автоматизации сторонних производителей, в том числе информационных систем, приложений и т.п., эксплуатируемых в организации.

3.5 Данные, указываемые уполномоченным представителем Организации при обращении

При обращении в Службу поддержки пользователей необходимо указать в электронном письме следующие данные:

– полное наименование Организации;

– фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя Организации;

– номер используемой версии Портала;

– описание неисправностей СПО Портала и недостатков в его работе;

– описание условий, при которых воспроизводятся указанные неисправности СПО Портала и недостатки в его работе.

3.6 Дополнительные сведения, которые может запросить Служба поддержки пользователей

При обработке обращений уполномоченного представителя Организации Служба технической поддержки пользователей может запросить следующие дополнительные сведения:

– сведения о версии и комплектации серверной операционной системы;

– сведения о версии и комплектации СУБД;

– сведения о версии и комплектации операционной системы и браузера АРМ пользователя;

– снимок (скриншот) экранной формы Портала, содержащий сообщение об ошибке или другую информацию о неисправности СПО Портала и недостатке в его работе;

– сведения о последовательности действий, приводящих к возникновению (проявлению) неисправности СПО Портала и недостатка в его работе;

– другие сведения, необходимые для определения причин возникновения неисправности СПО Портала и недостатка в его работе.

4 Сведения о составе и квалификации персонала Портала

4.1 Состав персонала Портала

В состав персонала Портала в Организации должны входить:

– пользователи Портала;

– обслуживающий персонал Портала.

4.2 Функции персонала Портала

Эксплуатация Портала осуществляется пользователями Портала – сотрудниками структурных подразделений Организации.

Описание функциональных возможностей Портала приведено в документе «Руководство пользователя программного комплекса корпоративного управления “Гран-Портал”».

Техническое обслуживание компонентов Портала при его эксплуатации осуществляется обслуживающим персоналом Организации. В рамках технического обслуживания Портала следует осуществлять:

– установку, настройку, техническое обслуживание, обеспечение эксплуатации, мониторинг работоспособности, диагностику серверной части КТС Портала и сетевых коммуникаций;

– установку, настройку, обновление версий, техническое обслуживание, обеспечение эксплуатации, мониторинг работоспособности, диагностику серверной части ОПО Портала (операционной системы, СУБД, сервера приложений, сетевого ПО);

– установку, настройку, обновление версий, техническое обслуживание, обеспечение эксплуатации КТС и ОПО АРМ пользователей Портала;

– контроль выполнения требований к обеспечению защиты информации, принятых в Организации;

– установку, обновление версий, мониторинг работоспособности, диагностику, администрирование и выполнение настроек СПО Портала (в составе подсистемы «Администрирование» Портала).

Состав КТС и ОПО Портала приведен в документе «Инструкция по установке и эксплуатации программного комплекса корпоративного управления “Гран-Портал”».

Описание действий по администрированию и настройке параметров СПО Портала с применением функциональных возможностей подсистемы

«Администрирование» Портала приведено в документе «Руководство администратора программного комплекса корпоративного управления “Гран-Портал”».

4.3 Сведения о квалификации пользователей Портала

Пользователи Портала должны обладать общими практическими навыками работы с пользовательским интерфейсом операционной системы и браузера, входящих в состав ПО АРМ пользователей Портала в Организации, быть ознакомлены с документами, регламентирующими правила и порядок обеспечения защиты информации в Организации.

Кроме того, пользователи Портала должны быть ознакомлены с эксплуатационными документами Портала, а также с локальными актами Организации, регламентирующими порядок использования функциональных возможностей Портала в повседневной трудовой деятельности пользователей как сотрудников Организации.

4.4 Сведения о квалификации обслуживающего персонала Портала

Обслуживающий персонал Портала должен обладать знаниями и практическими навыками:

– системного администрирования – в части выполнения работ по установке, настройке, мониторингу работоспособности и администрированию ОПО и СПО Портала;

– администрирования БД – в части выполнения работ по установке, настройке, конфигурированию, оптимизации функционирования, администрированию используемых СУБД, резервному копированию данных и восстановлению их после аварий;

– технического обслуживания КТС Портала – в части выполнения работ по установке, настройке, подключению, мониторингу работоспособности используемого серверного и сетевого оборудования, компьютеров в составе АРМ пользователей, диагностики типовых неисправностей компонентов КТС, выполнения настроек локальной вычислительной сети и сетевого окружения, организации и контроля доступа к сетевым ресурсам Организации.

Квалификация обслуживающего персонала Портала должна быть достаточной для:

– использования стандартных возможностей применяемого ОПО;

– работы с архиваторами, дисковыми утилитами, антивирусными программами и программами резервного копирования, применяемыми в Организации, в целях обеспечения функционирования Портала;

– определения источника сбоя функционирования или отказа Портала;

– восстановления работоспособности Портала после сбоя или отказа;

– проведения регламентных работ и технического обслуживания компонентов Портала, обеспечения условий их эксплуатации.