



Макрорегиональный филиал «Центр»

Система мониторинга и управления печатью на базе многофункциональной программной платформы СКИТ

## «Ростелеком. Сервис печати»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Москва, 2021



## **Оглавление**

1. Общие сведения .....	3
2. Поддержание жизненного цикла Системы .....	3
3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы .....	4
4. Требования к персоналу .....	5
5. Совершенствование Системы .....	6



## **1. Общие сведения**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Система мониторинга и управления печатью на базе многофункциональной программной платформы СКИТ» («Ростелеком. Сервис печати»), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## **2. Поддержание жизненного цикла Системы**

Поддержание жизненного цикла «Ростелеком. Сервис печати» (далее, Системы) осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения и включает в себя:

- проведение модернизаций Системы как в соответствии с собственным планом доработок, так и по заявкам пользователей;
- консультация по вопросам установки и эксплуатации Системы (по телефону, электронной почте).

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- установка Системы;
- настройка и администрирование;
- установление обновлений Системы;
- поиск и устранение проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- обучение сотрудников Заказчика работе с Системой.



### ***3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы***

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть устранены с помощью следующих способов:

- Массовое автоматическое обновление компонентов Системы;
- Целевая работа специалиста – системного программиста по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в Системе, либо необходимости ее доработать, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос направляется Заказчиком посредством электронной почты или по телефону.

В случае направления запроса по электронной почте:

- Запрос должен содержать тему запроса и описание проблемы, а также скриншот с экрана с ошибкой (по возможности).
- В случае, когда указанной в запросе информации недостаточно для выполнения запроса, Разработчик обращается за уточнением информации к Заказчику.

Запросы могут быть следующих категорий:

- произошел сбой в Системе у одного пользователя со стороны Заказчика;
- сбой, повлекший за собой остановку работы Системы;
- запрос на предоставление информации;
- запрос на проведение доработок программы.

Коммуникация и взаимодействие с Заказчиком происходит в форме, которая одинаково удобна как Заказчику, так и Разработчику и в каждом конкретном случае обговаривается индивидуально в рамках заключаемых соглашений.



#### **4. Требования к персоналу**

Для обеспечения корректной и непрерывной работы Системы «Ростелеком. Сервис печати» необходимо соблюсти требования к персоналу.

Пользователи Системы должны обладать следующими навыками и опытом:

- навыки работы с операционными системами семейства Windows или UNIX (уровень пользователя);
- умение работать с Интернет-браузером, таким как Спутник, Google Chrome, Yandex browser либо Mozilla FireFox (уровень пользователя).

Для работы с программой пользователю необходимо изучить «Руководство по эксплуатации программного обеспечения».

Администраторы Системы и системные программисты должны обладать следующими навыками и опытом:

- знание операционных систем семейства UNIX (уровень администратора);
- навыки работы с Интернет-браузером;
- знание стека протоколов TCP/IP;
- понимание принципов передачи данных о состоянии оборудования по протоколу SMNP и принципов хранения этих данных в MIB;
- знание основ объектно-ориентированных технологий;
- знание основ документо-ориентированных баз данных;
- понимание стандарта отправки и регистрации сообщений о происходящих в Системе событиях Syslog;
- понимание ролей сотрудников и действий персонала в различных ситуациях.



## ***5. Совершенствование Системы***

Система постоянно развивается, в ней появляются новые дополнительные возможности, оптимизируется нагрузка ресурсов серверных компонентов, обновляется интерфейс.

Пользователь может оказать влияние на развитие Системы путем подачи заявок на ее совершенствование под его нужды, внесения предложений по доработке в определенном направлении.