

Программа для ЭВМ
«Датабриз. Платформа управления бизнесом»

ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ
ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО
ЦИКЛА, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ И
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ

(руководство технического администратора системы)

Оглавление

Введение	3
2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	4
3 Жизненный цикл Платформы	4
3.1 Установка и развертывание Платформы	4
3.2 Настройка БД.....	5
3.3 Заполнение БД первичными данными	5
3.4 Настройка прав	5
3.5 Установка клиентских приложений	Ошибка! Закладка не определена.
3.6 Техническая поддержка пользователей	5
3.7 Проведение модернизации (совершенствование) Платформы	6
3.8 Восстановление данных (резервное копирование).....	8
4 Организация технической поддержки	9
4.1 Общие сведения	9
4.2 Формирование запроса	9
4.3 Порядок обработки и выполнения запросов	9
5 Информация о персонале	10
5.1 Персонал, обеспечивающий работу Платформы на местах	10
5.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию	11
6 Контактная информация.....	12
6.1 Контактная информация разработчика Платформы.....	12
6.2 Контактная информация службы Технической поддержки	12

Введение

Программа для ЭВМ «Датабриз. Платформа управления бизнесом» предназначена для управления проектами для предприятий и холдингов на основе нейросетей и микросервисного подхода.

Платформа позволяет избавиться от хаоса в проектном управлении, улучшить координацию всех участников проекта между собой, а менеджменту помогает получить актуальный план и фактический статус работ по проектам.

Платформа имеет настраиваемую систему показателей для принятия управленческих решений и предиктивную аналитику для управления рисками проектов.

Задачами Системы являются:

- контроль и управление проектами и задачами предприятия;
- консолидация сведений о ходе реализации функциональных процессов предприятия, сохранение подробных сведений о реализованных проектах;
- организация оперативного информирования пользователей о состоянии выполнения проектов, в т.ч. посредством наглядного (эргономичного) интерфейса для представления информации;
- осуществление оперативной координации и коммуникации между пользователями при осуществлении проектов;
- устранение дублирующих работ при реализации функциональных процессов;
- оперативное отображение информации о состоянии выполнения проектов и задач посредством внесения сведений пользователями;
- повышение контроля за соблюдением сроков проектов;
- мониторинг показателей реализации проектов предприятия.

2 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации продукта, могут быть устранены следующим образом: единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя (см. раздел 4 настоящего документа).

3 Жизненный цикл Платформы

Поддержание жизненного цикла Платформы осуществляется за счет сопровождения Платформы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) Установка и развертывание серверной подсистемы;
- 2) Настройка БД;
- 3) Внесение в систему первичных данных;
- 4) Настройка прав доступа для регламентированных групп пользователей;
- 5) Техническая поддержка пользователей;
- 6) Проведение модернизации (совершенствование) Платформы;
- 7) Восстановление данных Платформы.

Сопровождение Платформы необходимо для:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Платформы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в рабочих процессах Заказчика по причине частичной или полной недоступности Платформы (аварийная ситуация, ошибки в работе Платформы, ошибки в работе пользователей и т.п.).

3.1 Установка и развертывание Платформы

Настройка и развертывание сервера производится разработчиком в процессе установки Платформы однократно. Заказчику предоставляется доступ к веб-интерфейсу Платформы, сконфигурированной под его требования.

3.2 Настройка БД

Настройка БД осуществляется разработчиками в процессе установки и первичной настройки Платформы.

Вся информация, кроме документов, хранится в одной базе данных.

Документы по проектам должны храниться отдельно в соответствующих сетевых папках.

Сервер приложения обращается к серверу базы данных, используя специально выделенную администратором учетную запись на SQL сервере. Сервер приложения осуществляет проверку прав доступа согласно заданным установкам, прежде чем вернуть данные в ответ на запрос пользователя.

3.3 Заполнение БД первичными данными

Заполнение БД первичными данными осуществляется разработчиками в процессе установки и первичной настройки Платформы.

3.4 Настройка прав

Настройка прав осуществляется разработчиками в процессе установки и первичной настройки системы, а также по запросам Заказчика.

3.5 Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка «Databriz» успешно оказывает услуги по сопровождению собственных программных продуктов в рамках договоров оказания услуг по сопровождению и технической поддержке информационных систем. Техническая поддержка от «Databriz» – это процесс улучшения и оптимизации программного обеспечения перед сдачей в эксплуатацию, а также поддержка действующих специализированных программных систем. Техническая поддержка позволяет обнаружить дефекты и недоработки. Также добавлять новую функциональность, вносить изменения для повышения удобства использования программы.

Помимо гарантийных обязательств компания «Databriz» осуществляет другие виды технической поддержки, которые обговариваются с Заказчиком в частном порядке, например, техническая поддержка на определенное количество часов (человеко-часов). Также по каждой услуге Заказчик может сделать отдельный запрос в техническую службы поддержки «Databriz».

В рамках технической поддержки Платформы оказываются следующие услуги:

- исправление инцидентов и устранение неполадок, выявленных в процессе эксплуатации.
- оптимизация работы программы при различных условиях эксплуатации.
- обновление модулей программы и доработка по требованиям Заказчика.
- профилактические работы по обслуживанию баз данных информационной системы.
- адаптацию решений «Databriz» к новым требованиям законодательства или изменениям бизнес-процессов.
- доработки пользовательского функционала (отчетные формы, изменения внедренных бизнес-процессов и т.д.).
- подготовка технической и пользовательской документации, формирование базы знаний по обращениям.
- обучение по использованию программного обеспечения.

3.6 Проведение модернизации (совершенствование) Платформы

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Платформы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Платформы;
- модернизация программного обеспечения Платформы по заявкам Заказчика и анализа рынка;
- предоставление Заказчику новых версий программного обеспечения Платформы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление Заказчику прав на использование новых версий программного обеспечения Платформы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

Существует два способа обновления системы:

- 1) Удаленно, специалистами исполнителя;
- 2) Локально, техническим администратором системы заказчика, с помощью получения пакета обновлений и инструкций по его установке.

Рекомендуемым исполнителем способом является первый вариант, но при возникновении технических ограничений возможен второй.

3.6.1 Удаленное обновление системы

Для проведения удаленного обновления системы заказчику необходимо передать исполнителю параметры подключения к виртуальной машине, на которой развернута система, и согласовать время проведения технических работ.

3.6.2 Локальное обновление системы с помощью пакета обновлений

Для обновления Системы необходимо получить скрипты обновления базы и обновленную версию веб-содержимого. Получить пакет обновления можно следующим образом:

Запросить пакет обновления на e-mail, для чего связаться со специалистом сервиса технической поддержки компании ООО «Датабриз»: info@databriz.com.

Далее необходимо скачать полученный пакет обновлений и следовать инструкции, приложенной к файлам обновления.

3.7 Восстановление данных (резервное копирование)

Для того, чтобы сделать резервную копию системы на определенный момент времени нужно создать резервные копии:

1) Базы данных:

Для этого необходимо создать расписание запуска скрипта для резервного копирования Базы Данных. Необходимо также следить, чтобы не закончилось место для хранения резервных копий, для чего периодически удалять старые файлы резервных копий SQL.

2) Сервера:

Для этого необходимо создать расписание запуска скрипта для резервного копирования файлов виртуальной машины.

4 Организация технической поддержки

4.1 Общие сведения

Техническая поддержка Системы осуществляется в рабочие дни с 9.00 до 17.00 по московскому времени.

Регистрация запросов (инцидентов) Заказчика осуществляется по адресу электронной почты support@databriz.ru.

В запросе должны быть точно и грамотно сформулированы вопросы, требующие разъяснения, и описаны проблемы, требующие решения.

4.2 Формирование запроса

При формировании запроса по электронной почте support@databriz.ru, ответственный представитель Заказчика должен указать следующие данные: название организации; категория запроса; приоритет; наименование проблемы; описание проблемы; дополнительная информация (экранные формы, дампы файлов) описывающие проблему. Форма запроса представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Форма запроса в Техническую поддержку

Ф.И.О. пользователя	Наименование организации	Наименование программного продукта	Формулировка запроса, инцидента	Приоритет запроса	Примечание

4.3 Порядок обработки и выполнения запросов

Запрос считается выполненным в любом из следующих случаев:

- 1) Пользователь подтверждает, что запрос выполнен;
- 2) Если инцидент технически связан непосредственно с изменением функционала программы, то служба технической поддержки проводит обновление данной программы и сообщает Пользователю.
- 3) Служба технической поддержки не получает уточняющих сведений или иной информации от Пользователя в течение пяти

рабочих дней подряд с момента обращения к нему за пояснением запроса.

Выполнение запроса может быть отложено или невозможно по следующим причинам:

- 1) Инцидент или проблема с ПП не может быть воспроизведена на аппаратном и программном обеспечении Вендора;
- 2) Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения проблемы;

Служба технической поддержки не осуществляет консультирование по:

- 1) Общим вопросам программирования;
- 2) Установке и настройке стороннего ПО;
- 3) Вопросам разработки конкретных задач.

5 Информация о персонале

Для обеспечения бесперебойной работы Платформы поддержка функциональности должна выполняться следующими категориями персонала:

- 1) группа сопровождения Системы со стороны Заказчика: администратор информационной системы (ИС), администратор технической инфраструктуры (ТИ);
- 2) персонал разработчиков Системы в соответствии с условиями гарантийного обслуживания.

5.1 Персонал, обеспечивающий работу Платформы на местах

Для функционирования Системы персоналом службы поддержки пользователей должны осуществляться следующие функции:

- 1) администратор ИС:
 - создание новых учетных записей пользователей Системы;
 - присваивание, переназначение, отмена роли пользователей в Системе;
 - удаление учетных записей пользователей Системы;

2) администратор ТИ:

- системно-техническое обслуживание серверного оборудования;
- мониторинг и контроль состояния технических средств системы, базового и служебного программного обеспечения;
- администрирование базового и служебного программного обеспечения;
- проведение операций резервного копирования и восстановления базового и служебного программного обеспечения;
- эскалация возникающих ошибок на уровень персонала разработчиков Системы;

Администраторы ТИ должны иметь уровень квалификации, необходимый для администрирования операционной системы Linux (Debian 9 или Ubuntu 18 LTS server).

Администраторы ИС дополнительно должны пройти инструктаж по администрированию Системы.

5.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

- знание функциональных возможностей Платформой;
- знание особенностей работы с Платформой;
- знание законодательства в сфере доступности информации для граждан;
- знание языков программирования, применяемых при разработке Платформы;
- знание реляционных БД;
- знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов;

Создание, изменения, модернизация Платформы осуществляются в настоящий момент силами специалистов ООО «Датабриз». Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу программы.

Персонал разработчиков Платформы в рамках технической поддержки осуществляет:

- консультирование администратора ТИ при возникновении ошибок Платформы;
- исправление ошибок Платформы, блокирующих работу пользователей Платформы;
- исправление ошибок функционирования Платформы в рамках функциональности, описанной в ТЗ.

6 Контактная информация

6.1 Контактная информация разработчика Платформы

Название организации: Общество с ограниченной ответственностью «Датабриз».

Адрес: 614066, Пермский край, город Пермь, Стахановская улица, дом 54 литер п, офис 233

Телефон: + 7 (342) 2025056

Электронная почта: info@databriz.com

6.2 Контактная информация службы Технической поддержки

Телефон: + 7 (342) 2025056

Электронная почта: info@databriz.com

Сайт: <https://databriz.com/support>