Министерство образования и науки Российской Федерации

ФГБОУ ВО «СИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ ИМЕНИ АКАДЕМИКА М.Ф.РЕШЕТНЕВА»

(СибГУ имени М.Ф.Решетнева)

Институт информатики и телекоммуникаций

Кафедра информационно-управляющих систем

Направление: 09.04.04 «Программная инженерия»

Направленность: Системы программной поддержки жизненного цикла изделий

**ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА**

**по дисциплине «Управление жизненным циклом программных систем»**

**Тема:** «Разработать

регламент сопровождения системы»»

(ИУС.00.00.00.027 ПЗ)

Выполнил:

Студент 1-го курса группы МПЦ23-01

Д.В. Лунев

(подпись, дата сдачи)

Проверил:

Н.С. Черниченко

(подпись, дата сдачи)

Работа защищена с оценкой

Красноярск, 2024

**Ход работы**

1. **Введение**

Настоящий Регламент устанавливает порядок и правила выполнения работ и оказания услуг в рамках Договора на выполнение работ и оказание услуг по сопровождению программных продуктов, заключенного между Исполнителем и Заказчиком.

Услуги оказываются Исполнителем удаленно. Оказание услуг Исполнителем в офисе Заказчика возможно только в исключительных случаях, если этого требует характер оказываемых Услуг, а также по инициативе или с согласия Исполнителя.

Сопровождение (поддержка) ПО – процесс улучшения, оптимизации и устранения

ошибок ПО после его передачи в промышленную эксплуатацию. В ходе

сопровождения в ПО вносятся изменения, с тем, чтобы исправить обнаруженные в

процессе эксплуатации ошибки и недоработки, а также для добавления новой

функциональности, с целью повысить удобство использования ПО.

Предложения, поступившие от Заказчика с целью добавления нового функционала

и/или повышения удобства использования ПО реализуются возмездно на основании

экспертной оценки трудозатрат путем заключения дополнительных соглашений.

Разработанный Регламент вступает в силу с момента утверждения и является действующим на весь период опытной и промышленной эксплуатации Системы.

1. **Уровни технической поддержки и сопровождения**

Уровень службы поддержки эксплуатации. В компетенции данной службы –консультаций пользователей по вопросам эксплуатации ИС, решение проблем не включающих в себя изменения и модификацию кодовой части приложения. В предлагаемом регламенте служба поддержки эксплуатации – это локальный сервисный работник, предоставляющее услуги по поддержке бизнесприложения.

Уровень службы сопровождения и изменения. Данная служба решает вопросы установки и настройки новых версий ИС, обновлений и дополнений и решений о внесении изменений. В предлагаемом регламенте служба сопровождения и изменения – это подразделение организации исполнителя.

1. **Субъекты системы**
   * 1. Основное управление системой осуществляется администратором отдела управления компании ООО «ППП»
     2. Первичное техническое сопровождение и обеспечение системы осуществляет информационно-технический отдел компании ООО «ППП»
     3. Сотрудники – внутренние сотрудники ООО «ППП», которые сообщают о неполадках в работе бассейна и заполняют обращение в системе.
2. **Параметры задач в системе управления задачами**
   1. Типы обращений и сроки их реализации:
      1. Вопросы по функционированию Системы - 8 рабочих часов;
      2. Ошибки совершенные во время работы в Системе - 16 рабочих часов;
      3. Ошибки Системы – 24 рабочих часа;
      4. Необходимость в доработке Системы в зависимости от сложности задачи от 24-160 рабочих часов;
      5. В случае возникновения ошибок пользователей совершенных во время работы в системе, группа технического сопровождения устраняет их
3. **Организационно-техническое обеспечение функционирования Системы.**
   1. Администратор осуществляет следующие функции:
      1. Рассматривает заявки о поломках;
      2. Редактирует заявки в соответствии с шаблонами;
      3. Взаимодействует с техническими работниками;
      4. Подбирает примерный список нужных для работы материалов ;
      5. Получает данные о техническом состоянии бассейна;
      6. Формирует и отправляет ТЗ техническому специалисту;
      7. Выбирает технических специалистов;
      8. Получает список свободных специалистов подходящих нужные технические работы;
   2. Администратор логистики
      1. Согласует заявки на добавление в систему данных о новых сотрудниках, материалах, частей бассейна;
      2. Совместно с администратором оформляет список требований и пожеланий на доработку;
   3. Сотрудник осуществляет следующие функции:
      1. Оставляет заявки о неисправностях;
      2. Проверяет работу технического специалиста;