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

А.В. Серегин

(подпись, дата сдачи)

Проверил:

Н.С. Черниченко

(подпись, дата сдачи)

Работа защищена с оценкой

Красноярск, 2024

**Ход работы**

**Регламент организации процессов сопровождения и администрирования «Системы администрирования Ж/Д логистики»**

1. **Общие положения**

**Цель**

Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия организаций - участников сопровождения и технической поддержки обслуживания «Системы администрирования Ж/Д логистики»(далее - Система) - в процессе поддержки пользователей Системы, выполнения запросов, консультации пользователей, актуализации нормативно-справочной информации, а также проведения мониторинга и регламентных работ и осуществления резервного копирования информационного обеспечения «Системы администрирования Ж/Д логистики».

**Область применения**

Настоящий Регламент является руководящим документом для использования в ходе промышленной эксплуатации Системы. Его исполнение обязательно всеми участниками процесса сопровождения и технической поддержки Системы.

**Порядок ввода в действие**

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

**Основные термины**

**корпоративный сайт компании ООО «Логитрейн»** – официальный сайт компании ООО «Логитрейн» для сотрудников, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу www.employee.logitrain.ru для размещения информации для сотрудников компании, включая изменения расписания движения поездов, погрузки и разгрузки вагонов, а также получения данных о ходе выполнения работ от сотрудников;

**партнерский сайт компании ООО «Логитрейн»** – официальный сайт компании ООО «Логитрейн» для партнеров, в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу www.partners.logitrain.ru для размещения информации для партнеров компании, включая программный интерфейс для отправки оповещений об изменении расписания движения поездов, погрузки и разгрузки вагонов, а также получения данных о наполненности складов партнеров;

**автоматизированная информационная система управления «Система администрирования Ж/Д логистики»** (далее – Система) - программно-аппаратный комплекс, предназначенный для автоматизации процесса планирования и управления расписания погрузки/разгрузки и следования транспортных Ж/Д поездов для нужд компании ООО «Логитрейн» и её партнеров;

**электронная цифровая подпись** - реквизит электронного документа, предназначенный для защиты данного электронного документа от подделки, полученный в результате криптографического преобразования информации с использованием закрытого ключа электронной цифровой подписи и позволяющий идентифицировать владельца сертификата ключа подписи, а также установить отсутствие искажения информации в электронном документе;

**пользователи** – лица, имеющие доступ к информации и выполняющие действия в Системе в соответствии с их уровнем доступа;

**электронный документ** (далее - документ) – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме;

**режим ручного ввода** – режим ввода на официальном сайте информации об изменении расписания поездов, сведений о выполнении работ сотрудниками;

**режим информационного взаимодействия** – режим автоматизированного обмена между Системой и корпоративным и партнерским сайтом информацией об изменении расписания поездов, сведений о выполнении работ сотрудниками;

**АРМ пользователя** - автоматизированное рабочее место пользователя;

**регламент работы по администрированию «Система администрирования Ж/Д логистики»** - регламент, определяющий порядок взаимодействия работы ООО «Логитрейн» и ИП «АВС».

1. **Субъекты системы**

2.1 Основное управление системой осуществляется Администратором Отдела управления логистики компании ООО «Логитрейн» (далее – Администратор логистики).

2.2 Организационно-контрольные функции по работе Системы выполняет Администратор Информационно-технического отдела компании ООО «Логитрейн» (далее - Администратор)

2.3 Техническое сопровождение и обеспечение Системы осуществляет Информационно-технический отдел компании ООО «Логитрейн» (далее – Группа технического сопровождения).

2.4 Сотрудники – внутренние сотрудники ООО «Логитрейн», которые получают данные о расписании поездов и передают данные о выполнении маршрута.

2.5 Партнеры – Компании партнеры, их АС и сотрудники, которые получают данные об изменении расписания поездов и передают данные о наполнении складов.

1. **Организационно-техническое обеспечение функционирования Системы.**

3.1 Администратор логистики осуществляет следующие функции:

3.1.1 запускает автоматический расчет и рассылку расписания следования поездов;

3.1.2 выгружает, согласует и подписывает формы подтверждения маршрутов;

3.1.3 устанавливает расписание запуска автоматического расчёта расписания следования поездов;

3.1.4 совместно с Администратором оформляет список требований и пожеланий на доработку;

3.1.5 согласует заявки на добавление в Систему данных о новых сотрудниках и партнерах;

3.2 Администратор осуществляет следующие функции:

3.2.1 определяет общую структуру, дизайн, содержание информационных ресурсов и осуществляет информационное наполнение сайта Системы;

3.2.2 выполняет заявки на добавление новых сотрудников и партнеров в Систему;

3.2.3 рассматривает заявки на исправления ошибок совершенных во время работы в Системе;

3.2.4 осуществляет анализ требований и пожеланий пользователей по работе в Системе, формулирование доработок Системы и их доведение до разработчиков;

3.2.5 взаимодействует с разработчиками в части утверждения перечней доработок;

3.2.6. взаимодействует с Группой технического сопровождения по вопросам организационно-технического сопровождения Системы;

3.2.7. совместно с Группой технического сопровождения проводит тестирование обновленных функциональных модулей Системы и разработку дополнительных инструкций и руководств пользователей;

3.2.8. взаимодействует с контролирующими органами в сфере осуществления Ж/Д логистики по вопросам функционирования Системы (в том числе, предоставление лог-файлов составленных маршрутов);

3.2.9. взаимодействует с представителями партнерских Систем по вопросам организационно-технического характера (интеграции, подключения);

3.2.10. представляет и разграничивает права доступа к управлению Системой, управление деревом доступа, распределение прав пользователей;

3.2.11. контролирует своевременное исправление ошибок Системы и ошибок пользователей возникших во время работы в Системе;

3.2.12. проводит консультирование и оказывает методологическую помощь по размещению информации в Системе;

3.2.13. осуществляет контроль функционирования Системы в целом;

3.2.14. организует обучение в Системе.

3.3 Группа технического сопровождения осуществляет следующие функции:

3.3.1. своевременно продлевает регистрацию доменного имени портала www.logitrain.ru;

3.3.2. поддержку функционирования и технического сопровождения программного комплекса Системы, их доступности;

3.3.3. обеспечивает работоспособность сервера приложений и сервера баз данных, на которых установлена Система;

3.3.3 обеспечивает синхронизацию адресов сотрудников для рассылки расписания с сервером баз данных сотрудников;

3.3.4. обеспечивает непрерывность функционирования каналов связи (локальная сеть, интернет);

3.3.5. обеспечение сохранности информации, размещенной в Системе, осуществление ежедневного резервного копирования компонентов Системы и параметров настройки базы данных;

3.3.6. проводит регламентные технические работы на сервере, осуществляет контроль наличия свободного табличного пространства базы данных;

3.3.7. ведет (актуализация) справочников корреспондентов, справочников Системы в соответствии с требованиями Администратора системы;

3.3.8. незамедлительно оповещает Администратора системы и Администратора логистики в случае возникновения технических, программных неполадок и иных проблем, затрудняющий доступ к информации, размещенной в Системе, и принятие меры к их устранению и возобновлению свободного доступа к Системе;

3.3.9. проводит организационно-технические мероприятия по защите информации от несанкционированного доступа;

3.3.10. осуществляет организацию доступа администраторов и пользователей к Системе согласно поступившим заявкам Администратора системы;

3.3.11. ведет реестр учетных записей пользователей Системы;

3.3.12. осуществляет привязку сертификатов ЭЦП к учетным записям пользователей Системы, обеспечивает актуальность корневых сертификатов Удостоверяющих центров, установленных на web-сервере Системы;

3.3.13. обеспечивает удаленный доступ группе сопровождения разработчика Системы ИП «АВС» к серверам Системы;

3.3.14. проводит совместное тестирование обновленных функциональных модулей Системы;

3.3.15. совместно с Администратором Системы разрабатывает дополнительные инструкции и руководства пользователей;

3.3.16. консультирует по настройке АРМ пользователя и техническому функционалу для размещения информации в системе.

3.3.17. Проводит обучение работы в Системе.

1. **Порядок регистрации в системе**

4.1 Регистрация систем партнеров:

4.1.1 После принятия решения руководителем организации о подключении нового партнера к логистической сети, ответственное лицо от партнера должно составить заявку согласно Приложению 1 на подключение к логистической сети и направить по почте [partners@logitrain.ru](mailto:partners@logitrain.ru).

4.1.2 Полученная форма рассматривается Администратором логистики в течение 3 рабочих дней: при появлении замечаний от Администратора логистики отправляется ответное письмо с перечнем замечаний на исправление. В случае если заявка составлена правильно, она передается далее Администратору системы, а партнеру отправляется письмо о передаче заявки и почта Администратору системы — [techsupport@logitrain.ru](mailto:techsupport@logitrain.ru).

4.1.3 Далее Администратор совместно с Группой технического сопровождения организуют: инструктаж по подключению и работе программного интерфейса обмена данными с Системой к инфраструктуре партнера, регистрацию интерфейса в Системе, отладку обмена данными интерфейса с Системой. Администратор также должен оповещать партнеров о ходе исполнения заявки по завершении каждого из этапов или не позднее чем через пять дней после последнего оповещения.

4.1.4 По завершении подключения ответственному лицу партнера отправляются логин и пароль для подключения к Системе.

**5. Меры и сроки по решению вопроса/обращения**

5.1. Типы обращений и сроки их реализации:

5.1.1. Вопросы по функционированию Системы - 8 рабочих часов;

5.1.2. Ошибки совершенные во время работы в Системе - 16 рабочих часов;

5.1.3. Ошибки Системы – 24 рабочих часа;

5.1.4. Необходимость в доработке Системы в зависимости от сложности задачи от 24-160 рабочих часов;

5.2. Для отправки вопроса/обращения партнеру необходимо отправить заявку согласно установленной форме (Приложении №2) на почту [techsupport@logitrain.ru](mailto:techsupport@logitrain.ru);

5.3. Администратор Системы выполняет анализ поступившего от Заказчика вопроса/обращения и определяет ее тип, по результатам анализа определяется решение задачи самостоятельно или перенаправление в Группу технического сопровождения;

5.4. По результатам анализа обращения может быть изменен его приоритет и срок решения;

5.5. В случае возникновения ошибок пользователей совершенных во время работы в Системе, Группа технического сопровождения устраняет их (корректировка документов пользователей в случае некорректного ввода, изменение состояния документов пользователей в случае необходимости, удаление документов пользователей в случае некорректного ввода);

5.6. Анализ требований и пожеланий пользователей по работе в Системе, формулирование доработок Системы и их доведение до разработчиков осуществляет Администратор Системы.

6. Контакты

Ответственные специалисты по администрированию системы:

Барашков Андрей Семенович – (4112) 42-43-51;

Ядрихинский Гаврил Григорьевич – (4112) 42-43-38;

Яковлев Николай Николаевич – (4112) 42-43-51;

Специалисты Группы технического сопровождения:

Иванова Людмила Константиновна – (4112) 42-58-35 (доб. 118);

Уаров Рустам Иванович – (4112) 42-58-35 (доб. 217).

Приложение №1

**Форма заявки на подключение к «Системе администрирования Ж/Д логистики»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Для государственных и муниципальных заказчиков** | *(курсивом приведен пример заполнения)* |
| 1. | Наименование организации | *Государственный комитет РС (Я) по размещению государственных заказов* |
| 2. | Краткое наименование организации | *Госкомзаказ РС(Я)* |
| 3. | Юридический адрес организации | *г. Якутск, пр. Ленина, д. 22* |
| 4. | ИНН /КПП | |
| 5 | ФИО ответственного лица, должность. | *Иванов Иван Иванович, руководитель отдела* |
| 6 | Телефон:  Адрес электронной почты: | *(\*\*\*) \*\*-\*\*-\*\**  *ivanov@mail.com* |
| 7 | Серийный номер сертификата открытого ключа электронной цифровой подписи (ЭЦП) уполномоченного лица | *Серийный номер ЭЦП берётся из Панель управления – КриптоПро – Сервис - просмотреть сертификаты в контейнере – Обзор –Выбираем сертификат – ОК – Далее – Свойства – Состав – Серийный номер.*  *Или номер бланка сертификата открытого ключа, который совпадает с серийным номером ЭЦП* |
| 8 | ФИО ответственного за технические работы, должность (оставить пустым, если совпадает с ответственным лицом) | *Петров Петр Петрович, технический администратор* |
| 9 | Телефон:  Адрес электронной почты: | *(\*\*\*) \*\*-\*\*-\*\**  *petrov@mail.com* |
| 10 | Тип учреждения | *казённое, бюджетное, автономное и т.п.* |

Руководитель

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование должности) (подпись) (расшифровка подписи)

Приложение №2

**Форма запроса/обращения в службу поддержки «Системы администрирования Ж/Д логистики»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Вопрос | Ответ | |
| 1. | ФИО контактного лица, должность. | *Иванов Иван Иванович, руководитель отдела* | |
| 2. | Контактные данные (телефон, адрес эл. почты, факса). | *+7 4112 11 11 11*  *ivanov@mail.ru* | |
| 3. | 1) Реквизиты организации (Наименование, ИНН, КПП),  2) Код организации в Сводном перечне заказчиков | *1) Государственный комитет РС (Я) по размещению государственных заказов*  *ИНН: 1435111111*  *КПП: 143501001*  *2) Номер* | |
| 4. | Подробное описание обращения (скриншоты, точная последовательность действий, описание системных ошибок, предложения на усовершенствование):  1) Указать тип обращения (вопрос / предложение / проблема):  2) Точное указание раздела, пункта и закладки системы (какой функцией системы пользователь пытался воспользоваться, какие действия хотел осуществить?).  3) Что необходимо сделать – какой результат должен быть после исправления  **Внимание!**  В случае обращения в службу поддержки с какой-либо проблемой или ошибкой необходимо в обязательном порядке прикрепить снимки экрана (скриншоты) с действиями, которые привели к проблеме или ошибке, и снимки экрана (скриншоты) с проявлением ошибки или проблемы | *1. Проблема;*  *2. Точное указание раздела, пункта и закладки системы, где произошла ошибка;*  *3. Точный перечень действий пользователя в указанном разделе;*  *4. Какой результат должен быть после исправления;*  *5. См. пункт № 8.* | |
| 5. | Дата и время возникновения проблемы. | *11.11.11 в 11.00* | |
| 6. | Параметры рабочего места пользователя (название операционной системы, интернет браузера и номера их версий, номер версии Крипто Про CSP, антивирусы). | *Windows XP,*  *Explorer 8.0*  *Крипто Про 3.6*  *Symantec Norton Antivirus v.10.0* | |
| 7. | | | Дополнительные сведения на усмотрение пользователя |
| 8. | | | В случае обращений по процедурам размещения заказа и сведений контракта дополнительно указать:  1) Номер извещения (для опубликованных извещений);  2) Предмет контракта (только в случае, если извещение не опубликовано).  3) Способ размещения заказа;  4) Вид сведений, подлежащих публикации (извещение, изменение. разъяснение, отказ от размещения заказа, протокол вскрытия конвертов и т.п.);  5) Дата публикации сведений или планируемая дата публикации сведений); |