**Лабораторная работа № 7**

**Тема:** Организация работ по сопровождению информационных систем

**Цель:** научиться организовывать работы по сопровождению.

Целями сопровождения являются:

|  |  |
| --- | --- |
| * выявление и устранение обнаруженных дефектов и ошибок в программах и данных, * введение новых функций и компонентов в ПС, * анализ состояния и корректировка документации, | * тиражирование и контроль   распространения версий ПС,   * актуализация и обеспечение сохранности документации и физических носителей |

Процедуры могут быть использованы как разработчиком оригинала, базовой версии ПС, так и независимым сопроводителем и охватывать:

|  |  |
| --- | --- |
| * основные требования и правила, используемые для определения того, когда ПС может быть локально откорректировано, а когда необходима новая базовая версия программного продукта с использованием для ее подготовки и инсталляции процесса разработки; * описания типов редакций версий, в зависимости от частоты их появления или влияния на эксплуатацию программного продукта (например, экстренные редакции, периодические редакции); | * способы информирования заказчика о состояниях текущих или намечаемых изменений; * методы, подтверждающие невозможность появления дополнительных проблем и дефектов в связи с внесением конкретных изменений в данное программное средство; * классификацию типа изменения, его очередности (приоритетности) и взаимосвязи с другими предложенными изменениями. |

1. Вариант: (18) Разработка программного комплекса «Обслуживание банкомата»

**Цели сопровождения вашего ПО:**

1. Обеспечение бесперебойной работы банкоматов для удовлетворения потребностей клиентов.  
2. Гарантирование безопасности и защиты данных клиентов при использовании банкоматов.  
3. Мониторинг и анализ работы банкоматов для выявления и устранения возможных сбоев и проблем.  
4. Предоставление актуальной информации о доступности наличных средств в банкоматах.  
5. Техническая поддержка и обслуживание банкоматов для их долгосрочной эффективной работы.  
6. Обновление и модернизация ПО для улучшения функциональности и безопасности банкоматов.

**Задачи сопровождения:**

1.Установка и обновление программного обеспечения на банкоматах.  
2. Мониторинг производительности банкоматов и определение проблем.  
3. Разработка и реализация мер по обеспечению безопасности ПО и защите от хакерских атак.  
4. Предоставление технической поддержки для оперативного реагирования на возникающие проблемы.  
5. Тестирование новых функций и обновлений для обеспечения их надежности.  
6. Обучение персонала по вопросам эксплуатации и технической поддержке банкоматов.  
7. Управление ресурсами и мониторинг использования оборудования.

**Концепцию сопровождения:**

1. Техническая поддержка: обеспечение надлежащего функционирования программного обеспечения, оперативное устранение сбоев, обновление и установка новых версий.  
2. Безопасность: обеспечение защиты данных клиентов и предотвращение несанкционированного доступа к банкоматам.  
3. Мониторинг и анализ: непрерывное отслеживание работы банкоматов для выявления проблем и оптимизации процессов.  
4. Обучение и обновление персонала: обучение сотрудников банка по использованию и обслуживанию банкоматов, а также ознакомление их с новыми функциями и возможностями ПО.

**План сопровождения (по пунктам):**  
  
1. Определение критически важных функций ПО и установление стандартов обслуживания.  
2. Разработка графика технической поддержки и обновлений ПО.  
3. Мониторинг и анализ производительности банкоматов для выявления проблем.  
4. Разработка и внедрение мер по безопасности и защите данных клиентов.  
5. Проведение обучающих мероприятий для персонала банка по использованию ПО и технической поддержке банкоматов.  
6. Разработка плана регулярных тестирований и обновлений ПО для обеспечения его надежности и актуальности.

**Пакет документов по сопровождению:**

1. Соглашение об уровне обслуживания (SLA) - определяет обязательства по обеспечению производительности и поддержке ПО.  
2. Руководство пользователя - описание основных функций ПО и инструкции по его использованию и обслуживанию.  
3. План обновлений - расписание предстоящих обновлений и улучшений ПО.  
4. Инструкции по безопасности - правила и процедуры для обеспечения безопасности при использовании и обслуживании банкоматов.  
5. Документация по технической поддержке - описание процедур для реагирования на сбои и проблемы в работе ПО.  
6. Обучающие материалы для персонала - курсы обучения и материалы по использованию и обслуживанию ПО.

**Договор на сопровождение с указанием процедур внесения изменений:**

1. Обязательства по обеспечению надежности и производительности ПО.  
2. Процедуры внесения изменений, включая согласование, тестирование и внедрение обновлений.  
3. График обновлений и улучшений, включая время и частоту выпусков новых версий ПО.  
4. Условия предоставления технической поддержки и реагирования на сбои и проблемы.  
5. Ответственность сторон за обновление и поддержание ПО.

**Порядок отчетности о проведённых работах:**

1. Определение периодичности отчетов о выполненной работе (недельные, месячные и т.д.).  
2. Описание выполненных работ, включая устранение сбоев, обновления ПО, тестирование и т.д.  
3. Отчеты об обнаруженных проблемах и их решении.  
4. Оценка производительности и доступности банкоматов.  
5. Предложения по дальнейшему улучшению ПО и процессов обслуживания банкоматов.