МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ   
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение   
высшего образования

**«Сибирский государственный университет науки и технологий   
имени академика М.Ф. Решетнева»**

Институт информатики и телекоммуникаций

**ЛАБОРАТОРНАЯ РАБОТА №8**

|  |  |
| --- | --- |
| По дисциплине: | Управление жизненным циклом программных систем |
| На тему: | Регламент сопровождения системы |

Выполнил студент группы\_МПА23-01\_\_

Очной формы обучения

Шнайдер Виктория Александровна

(Ф.И.О.)

Красноярск 2024 г.

**Цель работы:**

Разработать регламент сопровождения системы «Образовательные услуги», отвечающей за предоставление услуг по обучению студентов.

**Ход работы:**

1. **Введение**

Данный регламент разработан для сопровождения системы и технической поддержки «», описывает работу сопровождения информационной системы в целом.

1. **Уровни технической поддержки и сопровождения**

Пользователи подают заявку на обслуживание по телефону в рабочие часы или же по e-mail в любое время. Регламент содержит три уровня технической поддержки:

1-я линия (диспетчерская служба):

* Прием заявок и фильтрование непрофильных заявок;
* Ведение журнала регистрация обращений;
* Уточнение и классифицирование проблемы;
* Передача заявки на 2-ю и 3-ю линию тех.поддержки при невозможности устранить проблему;
* Удаленное решение типовых проблем;
* Консультирование пользователей по вопросам эксплуатации информационной системы.

2-я линия (технические специалисты)

* Прием обращений от первой линии;
* Детальная диагностика проблемы клиента;
* Решение поступивших заявок специалистами;
* Передача заявки на 3-ю линию, если причина обращения выходит за рамки компетенций;
* Обновление программы ИС;
* Замена оборудования, вышедшего из строя.

3-я линия (разработчики информационной системы):

* Прием обращений от первой и второй линии;
* Определение действий, для устранения проблемы;
* Отправка запроса на первую линию для уточнения проблемы;
* Решение узкоспециализированных проблем;
* Решение проблем, связанных с работой ПО;
* Исправление ошибок;
* Выпуск обновлений ИС;
* Сброс паролей при их утере;

1. **Параметры задач в системе управления задачами**

**Приоритет** (по влиянию на работу организации) имеет следующие параметры:

* Низкий (не влияет на работоспобность системы);
* Средний (оказывает незначительное влияние на работоспобность системы);
* Высокий (оказывает значительное влияние);
* Критический (вызывает серьезное влияние на работоспособность программы).

**Классификация** (по категориям задач):

* Информационная (заявка содержит какую-либо информацию. В зависимости от содержимого специалист 1 линии должен будет заменить информацию, удалить, дополнить);
* Требование (заявка написана в формате технического задания. Для данного вида заявок требуется предварительная оценка. Если реализация заявки выходит за рамки предоставления услуг тех.поддержки, то требование вносят в доп.соглашение разработки ИС. Отказ от заявки возможен в том случае, если требования не четкие, либо не приносят полезность в работе с ИС.);
* Пожелание (заявки с пожеланиями пользователей к ИС в разработке/доработке/изменении функционала. Исполнитель в праве отказаться от данных заявок, указав причину отказа, т.к. отказ от выполнения данных заявок не несет никакого ущерба.);
* Ошибка (заявки содержат сообщение об ошибках или сбоях при работе с системой);
* Непрофильная заявка (заявки, которые должны решать специалисты другой области. В данном случае специалист 1 линии отправляет сообщение отправителю о том, что ему нужно обратиться в другой отдел);

1. **Создание заявок в системе управления задачами**

Пользователь звонит по телефону в рабочее время (или же отправлет e-mail), указывает свое ФИО, отдел и должность (для дальнейших уточнений). Далее пользователь описывает задачу 1 линии тех.поддержки.

После этого диспетчер регистрирует дату обращения, номер заявки и определяет:

* Срок выполнения заявки;
* Ответственный за выполнение заявки;
* Краткое описание заявки;
* Полное описание заявки;
* Приоритет;
* Классификацию;

1. **Выполнение заявок**

Специалист 1-й линии:

1. Специалист тех.поддержки заходит в журнал регистрации заявок;
2. Ищет заявку для своей линии, вписывает себя как ответственного за выполнение;
3. Уточняет заявку по телефону, если требуется;
4. Выполнение заявки происходит удаленно по телефону, если заявка относится к типовым проблемам.
5. Если заявку удалось выполнить, то отмечает заявку как «Выполнена», закрывает заявку;
6. \* Если заявка оказалась не типовой, то переназначает ее на 2 или 3 линию и убирает свое имя с поля «Ответственный за выполнение».

Специалист 2-й линии:

1. Специалист тех.поддержки заходит в журнал регистрации заявок;
2. Смотрит заявки для своей линии, вписывает себя как ответственного за выполнение;
3. Детальная диагностика проблемы клиента и выполнение заявки происходит очно.
4. Если заявку удалось выполнить, то отмечает заявку как «Выполнена», закрывает заявку;
5. \*Если выполнить заявку не удалось, то перенаправляет ее на 3 линию и убирает свое имя с поля «Ответственный за выполнение».

Специалист 3-й линии:

1. Специалист тех.поддержки заходит в журнал регистрации заявок;
2. Смотрит заявки для своей линии, вписывает себя как ответственного за выполнение;
3. Если описание проблемы не достаточное, то делает запрос на первую линию для детальной диагностики проблемы клиента. После того, как пришло дополненное описание проблемы, специалист 3 линии решает проблему дистанционно;
4. Если заявку удалось выполнить, то отмечает заявку как «Выполнена», закрывает заявку. Иначе связывается с поставщиками оборудования/программного обеспечения.

**Вывод:**

В ходе работы была автоматизирована работа бизнес-единицы «Образовательные услуги». Были сформулированы основные функциональные подсистемы при автоматизации бизнес-единицы.