**Лабораторная работа № 7**

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

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

**Комплекс документов по сопровождению АРМ администратора ресторана**

Цели сопровождения ПО:

1. **Обеспечение стабильной и бесперебойной работы АРМ администратора ресторана.**
2. **Повышение эффективности использования ПО.**
3. **Быстрое реагирование на выявленные проблемы и их устранение.**
4. **Обеспечение безопасности данных и информационной среды.**
5. **Адаптация ПО к изменяющимся потребностям ресторанного бизнеса.**

Задачи сопровождения:

1. **Мониторинг работы системы и выявление неисправностей.**
2. **Техническая поддержка пользователей.**
3. **Проведение регулярных обновлений и улучшений.**
4. **Реагирование на запросы и обращения пользователей.**
5. **Обучение персонала в использовании новых функций.**

Концепция сопровождения:

1. **Проактивный подход:** Мониторинг состояния системы для предотвращения проблем до их появления.
2. **Индивидуальный подход:** Реагирование на потребности и запросы конкретного ресторана, учитывая его особенности.
3. **Цикличность и поэтапность:** Плановые обновления и улучшения в рамках установленных сроков.

План сопровождения (по пунктам):

1. **Мониторинг и анализ работы системы:**
   * 1.1 Регулярный мониторинг состояния системы.
   * 1.2 Анализ логов и отчётов о работе ПО.
2. **Техническая поддержка:**
   * 2.1 Создание службы поддержки для обращений.
   * 2.2 Реагирование на запросы пользователей.
3. **Обновления и улучшения:**
   * 3.1 Разработка и тестирование обновлений.
   * 3.2 Плановые внедрения обновлений с минимальными простоями.
4. **Обучение персонала:**
   * 4.1 Подготовка обучающих материалов.
   * 4.2 Проведение обучающих сессий.

Пакет документов по сопровождению:

1. **Инструкция по эксплуатации:**
   * Описывает процедуры запуска, использования и выключения системы.
2. **Регламент технической поддержки:**
   * Определяет порядок обращения с запросами и проблемами пользователей.
3. **План обновлений:**
   * Содержит расписание предстоящих обновлений и улучшений.
4. **Обучающие материалы:**
   * Включают в себя руководства пользователя и обучающие видеоматериалы.

Договор на сопровождение:

**Основные положения:**

1. **Сроки и условия предоставления сопровождения.**
2. **Обязанности по обновлениям и улучшениям.**
3. **Система оплаты услуг сопровождения.**
4. **Процедуры внесения изменений в ПО.**

Порядок отчетности о проведённых работах:

1. **Ежемесячные отчеты:**
   * 1.1 Сводка о состоянии системы.
   * 1.2 Отчет о проведенных обновлениях и улучшениях.
   * 1.3 Обзор выполненных задач по технической поддержке.
2. **Квартальные отчеты:**
   * 2.1 Анализ эффективности проведенных мероприятий.
   * 2.2 Рекомендации по оптимизации системы.

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:

1. **Цели и задачи сопровождения:**

**Цели:**

* + Обеспечение стабильной работы программного обеспечения.
  + Минимизация времени простоя системы.
  + Повышение удовлетворенности пользователей.
  + Адаптация программного обеспечения к изменяющимся требованиям.

**Задачи:**

* + Исправление багов и программных ошибок.
  + Внедрение обновлений и улучшений.
  + Поддержка безопасности и защита от вирусов.
  + Обучение пользователей новым функционалам.
  + Эффективная техническая поддержка.

1. **Концепция сопровождения:**
   * Концепция сопровождения включает в себя проактивное обеспечение работоспособности и эффективности программного обеспечения. Она включает в себя планомерное обновление, улучшение и поддержание безопасности для обеспечения долгосрочной стабильности и удовлетворенности пользователей.
2. **Точки зрения планирования:**
   * **Техническая точка зрения:** Обеспечение совместимости, производительности и безопасности системы.
   * **Бизнес-точка зрения:** Минимизация простоя, максимизация прибыли, адаптация к изменяющимся бизнес-требованиям.
   * **Пользовательская точка зрения:** Улучшение пользовательского опыта, обучение новым функционалам.
3. **Общий план сопровождения:**
   * **Мониторинг и анализ:** Регулярный мониторинг состояния системы и анализ логов.
   * **Техническая поддержка:** Обеспечение технической поддержки для пользователей.
   * **Обновления и улучшения:** Разработка, тестирование и внедрение обновлений.
   * **Обучение:** Подготовка обучающих материалов и проведение обучающих сессий.
   * **Безопасность:** Постоянное обновление защитных механизмов и антивирусных средств.
4. **Документы сопровождения:**
   * **Инструкция по эксплуатации:** Описывает процедуры работы и использования системы.
   * **Регламент технической поддержки:** Устанавливает правила обращения с запросами от пользователей.
   * **План обновлений:** Содержит расписание предстоящих обновлений и улучшений.
   * **Обучающие материалы:** Включают руководства пользователя и обучающие видеоматериалы.
   * **Договор на сопровождение:** Формализует условия предоставления услуг сопровождения.
   * **Отчеты о проведенных работах:** Ежемесячные и квартальные отчеты о выполненных задачах и результативности.