**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

институт/ факультет/ подразделение

кафедра/ цикловая комиссия

**ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ №8**

по дисциплине: «Управление жизненным циклом программных систем»

Тема: «Разработка регламента сопровождения системы»

Преподаватель \_\_\_\_Н.С. Черниченко\_

подпись, дата инициалы, фамилия

Обучающийся МПА23-01 \_\_\_\_К.В. Вальков

номер группы подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск, 2024

**Цель работы:** разработать регламент сопровождения системы

**Ход работы:**

**Введение**

Данный регламент разрабатывается для модуля решения дефектуры в аптеке. Он включает в себя:

- уровни технической поддержки и сопровождения;

- параметры задач в системе управления задачами;

- создание заявок в системе управления задачами;

- выполнение заявок;

- прочие процессы взаимодействия.

Разрабатываемый модуль позволит не допустить нехватки необходимых товаров в аптеке, тем самым, не допустив в ней дефектуры.

**Уровни технической поддержки и сопровождения**

Для обеспечения бесперебойного взаимодействия с системой по контролю дефектуры должны быть назначены ответственные лица по поддержке системы. Для назначенных ответственных лиц создаются учетные записи в системе. Создавать заявки по обращениям могут назначенные лица и сами пользователи.

Линия 1 – Линия, предназначенная для поддержки клиентов, то есть для обработки и анализа запросов пользователей, а также решения общих наиболее распространенных вопросов использования в рамках эксплуатации. Если вопрос не может быть решен на этом уровне, то его в виде заявки передают на 2-ю Линию поддержки.

Линия 2 - Линия, поддержка на которой осуществляется решением, в основном, задачи управления доступом и несложной штатной настройки опций/параметров, её регламентного технического обслуживания и мониторингом ключевых рабочих показателей. На этой линии не предполагается изменения/добавления функционала и интеграции и выполнения доработок и сложных настроек. Если инцидент не решен на 2-й Линии поддержки, то запрос передается на 3-ю Линию.

Линия 3 – Линия поддержки, которая осуществляется разработчиками и высококвалифицированными администраторами информационных систем. На этом уровне возможно функциональное конфигурирование и сложные настройки, если это необходимо для выполнения заявки, устранение ошибок, доработка функционала.

Линия 1.

Эта линия состоит из сотрудников транспортной организации ответственных за взаимодействие со 2-ой линией поддержки.

Первая линия осуществляет:

1. Взаимодействие с конечными пользователями;

2. Принимает и обобщает поступившие от пользователей заявки, связанные с неработоспособностью ИС, доработкой функционала, выполнение настроек;

3. При невозможности выполнить заявку, создают задачу в системе распределения задач;

4. При запросе дополнительной информации, по созданной задаче, от 2-ой линии поддержки предоставляет запрашиваемую информации;

5. Отслеживание хода выполнения задачи;

6. После выполнения задачи, проверяет результаты;

7. После решения задачи информирует пользователей о решении;

8. Закрытие задач в системе распределения задач.

Линия 2.

Вторая линия поддержки состоит из:

1. Работников, понимающих процессы работы системы;

2. Работников отдела информационных технологий;

3. Работников отдела информационной безопасности;

Вторая линия поддержки осуществляет:

1. Осуществляет прием задач от 1-ой линии поддержки в системе управления задачами;

2. Обработка и распределение задач в системе управления задачами;

3. Запрос необходимой, для решения задачи, информации от 1-ой линии поддержки;

4. Решение задач, созданных в системе управления задачами;

5. Информирование 1-ой линии поддержки о решении вопросов или передачи вопроса для решения на 3-ю линию поддержки;

6. При невозможности самостоятельного решения задачи предаёт на 3-ю линию поддержки;

7. Разрабатывает, при необходимости, техническую документацию по эксплуатации ИС;

8. Взаимодействие с Разработчиками по вопросам:

- запроса дополнительной информации по ИС;

- организации работ по задачам, переданным на 3-ю линию поддержки;

- взаимодействие с Разработчиками по приёмке и передаче изменений функциональных компонентов и режимов ИС.

**Линия 3.**

Третья линия поддержки – Разработчики и высококвалифицированные администраторы ИС.

Третья линия поддержки осуществляет:

1. Осуществляет прием задач от 2-ой линии поддержки;

2. Запрос необходимой, для решения вопроса, информации от 2-ой линии поддержки;

3. Решение задач;

4. Информирование 2-ой линии поддержки о решении задач;

5. Разрабатывает, при необходимости, техническую документацию по эксплуатации ИС.

**Параметры задач в системе управления задачами**

**Влияние** – определяет, как данная задача влияет на работоспособность ИС.

Влияние бывает:

1. Низшее – незначительные замечание по системе или выполнение настроек системы для работы с персоналом;

2. Малое – ошибки (неудобства), выявленные при эксплуатации ИС оказывающие несущественное влияние на работу пользователей.

3. Большое - ошибки, выявленные при эксплуатации ИС оказывающие опосредованное влияние на бизнес процессы (например, снижение качества автоматизированных услуг из-за неактуальности данных, увеличение сроков получения отчетности и т.п.).

4. Критический - ошибки, выявленные при эксплуатации ИС приводят к недоступности информации и как следствие к прерыванию работы некоторых бизнес процессов.

5. Блокирующий - ошибки, выявленные при эксплуатации ИС приводят к прерыванию работы важнейших бизнес процессов, делают работу в ИС невозможной. Запрещается присваивать влияние, не соответствующее задаче. Сотрудники 2-ой линии поддержки имеют право понизить влияние.

**Приоритет** – определяет желаемый срок решения задачи.

Приоритет бывает:

1.Нет – задача не имеет приоритета, может быть решена в течении любого

времени. Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «Влияние» установлено как «Низшее».

2. Низкий – приоритет более высокий, чем «Нет», решается при

отсутствии задач с приоритетами «Обычный» «Высокий» «Срочный» «Неотложный». Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «Влияние» установлено как «Низшее», но требует решения в ближайшие сроки.

3. Обычный - приоритет более высокий, чем «Нет» и «Низкий», решается

при отсутствии задач с приоритетами «Высокий» «Срочный» «Неотложный».

Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «Влияние» установлено как «Малое».

4. Высокий - приоритет более высокий, чем «Нет», «Низкий» и

«Обычный», решается при отсутствии задач с приоритетами «Срочный» «Неотложный». Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «Влияние» установлено как «Малое» и «Большое».

5. Срочный - приоритет более высокий, чем «Нет», «Низкий», «Обычный» и «Высокий», решается при отсутствии задач с приоритетами «Неотложный». Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «Влияние» установлено как «Критический».

6. Неотложный - приоритет более высокий, чем «Нет», «Низкий»,

«Обычный», «Высокий» и «Срочный», решается в первую очередь. Данный приоритет присваивается к задачам, для которых «Влияние» установлено как «Блокирующий».

Запрещается устанавливать приоритеты, не соответствующие влиянию. Сотрудники 2-ой линии поддержки имеют право понизить приоритет.

**Создание заявок в системе управления задачами**

Задачи создаются в соответствующих проектах работником, ответственным за формирование заявок.

При создании задачи необходимо в выбранном проекте заполнить следующие обязательные поля:

- «Категория»

- «Влияние»

- «Приоритет»

- «Тема» - краткое описание содержание заявки;

- «Описание» - подробное описание заявки.

В заявке могут быть указаны любые дополнительные сведения, позволяющие понять суть проблемы и решения её наилучшим образом.

К заявке при необходимости могут быть прикреплены файлы.

При создании заявки ей присваивается статус «Новая» ответственным назначается начальник диспетчерской службы.

**Выполнение заявок**

Начальник диспетчерской службы контролирует работу диспетчеров по распределению поступивших задач в зависимости от тематики, загруженности сотрудников и срочности заявок. Диспетчеры передают заявки соответствующей линии поддержки, где специалисты принимают заявку в работу.

После назначения ответственного статус заявки не меняется.

При необходимости получения дополнительных разъяснений, по поданной

задаче, специалист, на которого распределена задача, переводит задачу в статус «Обратная связь» назначает инициатора заявки ответственным и пишет вопрос в поле «Добавить комментарий».

После решения задачи сотрудник, на которого она распределена, переводи

заявку в статус «Решена», назначает инициатора заявки ответственным и при

необходимости пишет комментарии в поле «Добавить комментарий».

Инициатор заявки проверяет выполнение заявки, и если заявка выполнена,

то переводит заявку в статус «Закрыта».

**Прочие процессы взаимодействия**

Заявки, требующие консультации, решаются в телефонном режиме. В случае столкновения пользователя системы с проблемами, требующих для решения дополнительной информации, обращаться на 1 линию поддержки по почте [tehpodderjka@mail.ru](mailto:tehpodderjka@mail.ru), прикрепив необходимую информацию (скриншот, видео, логи по запросу поддержки).

При регистрации заявки обязательно указывать:

- платформу устройства пользователя;

- ФИО;

- номер телефона пользователя;

- электронный адрес пользователя.

**Вывод**: В результате выполненной работы был разработан общий регламент сопровождения ИС.