

УТВЕРЖДАЮ

Начальник разработки ПО



Симонова А.К.

« » 20 г.

**АНТИВИРУСНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«DEFENDER CODE»**

Руководство по техническому обслуживанию

ЛИСТ УТВЕРЖДЕНИЯ

Руководитель разработки

_____ **Рижская Д.А.**

“ ” 20

Ответственный исполнитель

_____ **Мирошникова М.А.**

“ ” 20



УТВЕРЖДЕНО

**АНТИВИРУСНОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«DEFENDER CODE»**

Руководство по техническому обслуживанию

Аннотация

Данный документ представляет собой руководство по техническому обслуживанию при осуществлении работ в рамках сопровождения Антивирусного программного обеспечения «Defender Code».

Руководство по техническому обслуживанию предназначено:

- администратору системы;
- специалисту по техническому обслуживанию.

Если вы не нашли решения вашей проблемы в документации или других источниках информации о программе, рекомендуется обратиться в Службу технической поддержки. Сотрудники Службы технической поддержки ответят на ваши вопросы об установке и использовании программы. Перед обращением в Службу технической поддержки ознакомьтесь с правилами предоставления технической поддержки.

Содержание

Содержание	5
Термины и сокращения	6
1. Общие положения	7
1.1 Порядок технического обслуживания	7
1.2 Требования к персоналу	7
1.3 Организация технического обслуживания	7
2. Описание функций	8
2.1 Порядок обновления программного обеспечения	8
2.2 Выполнение резервного копирования	8
2.3 Порядок выполнения штатных проверок работоспособности Системы	8

Термины и сокращения

Обозначение	Описание
Заявитель	Физическое лицо, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, обратившиеся для получения услуг
Заказчик	Организация использующая Антивирусное программное обеспечение
Администратор	Сотрудник Заказчика, отвечающий за корректное функционирование Системы, резервное копирование баз Системы, мониторинг аппаратно-программных средств программного комплекса, а также, техническое обслуживание Системы
Пользователь	Лицо, использующее функции Системы для решения прикладных задач

Сокращение	Полное наименование
ПО	Программное обеспечение
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных

1. Общие положения

1.1. Порядок технического обслуживания

Техническое обслуживание Системы проводится при функционировании системы управления очередями в сервисном режиме. В рамках технического обслуживания Системы рассматривается выполнение следующих основных функций:

- обновление программного обеспечения;
- осуществление резервного копирования;
- осуществление штатных проверок работоспособности Системы (осуществляется в штатном режиме работы Системы).

Условия и периодичность выполнения работ по техническому обслуживанию Системы описаны в п. 2.1, 2.2 и 2.3.

1.2. Требования к персоналу

Штатный состав персонала, необходимый для обслуживания Системы, должен обеспечивать выполнение следующих видов технической поддержки:

- обеспечение единой службы поддержки Пользователей;
- обеспечение поддержки по вопросам обслуживания рабочих мест;
- проведение профилактических работ в Отделении;
- обеспечение бесперебойного доступа специалистов Отделения к Системе;
- выполнение заявок об изменении алгоритма работы очереди, управление списком Пользователей, изменение шаблонов и пр., согласно перечню услуг.

Рекомендуемая численность персонала для эксплуатации Системы:

- администратор – 1 штатная единица;
- специалист по техническому обслуживанию – 1 штатная единица;

Для обеспечения квалифицированной поддержки Системы персонал должен обладать соответствующими профессиональными навыками, подтверждаемыми сертификатами производителей установленного оборудования и ПО.

1.3. Организация технического обслуживания

Организация технического обслуживания Системы производится согласно документу «Регламент технического обслуживания» и внутренним регламентным документами Заказчика.

2. Описание функций

В данном разделе приводится порядок выполнения следующих основных функций:

- обновление программного обеспечения;
- осуществление резервного копирования;
- осуществление штатных проверок работоспособности Системы.

2.1. Порядок обновления программного обеспечения

Обновление программного обеспечения Системы должно производиться не реже одного раза в год. Обязательным условием для обновления является техническое окно и предварительно сделанная резервная копия данных. Ответственным за проведение данной процедуры назначается Администратор Системы.

2.2. Выполнение резервного копирования

Резервное копирование Системы должно производиться в соответствии с документом «Регламент технического обслуживания». Архивированию подлежат данные в базе, возрастом старше года, предшествующего году архивирования. Архивирование производится ежегодно, период хранения архивных данных пять лет. Необходимым условием для проведения процедуры является техническое окно. Ответственным за создание резервных копий назначается администратор Системы.

Резервное копирование включает в себя сохранение копии пользовательского домена перед внесением изменений в настройки Системы, установкой/удалением приложений. Создание резервной копии необходимо осуществлять методом копирования файлов и подкаталогов на любое надежное накопительное устройство.

2.3. Порядок выполнения штатных проверок работоспособности Системы

Штатные проверки работоспособности Системы осуществляются специалистом по техническому обслуживанию. Проверки осуществляются в ходе эксплуатации Системы и включают в себя:

1. Мониторинг работы сервера приложений:

Для проверки работоспособности при помощи log-файлов Системы требуется регулярный просмотр файлов log-файлов ошибок приложений, а именно:

- log-файлов серверов приложений
- log-файлов служб связи с отделениями

2. Проверку работоспособности АРМ Администратора;

Для проверки работоспособности АРМ Администратора требуется регулярная проверка доступности и работоспособности приложения АРМ Администратора.

3. Проверку работоспособности WEB-сервисов;

Для проверки работоспособности WEB-сервисов требуется регулярный опрос доступности WEB-сервисов с помощью перехода на ссылки, публикующие wsdl-описания данных сервисов.

4. Мониторинг рабочего состояния устройств сбора и оценки качества обслуживания Заявителя.

Для мониторинга рабочего состояния устройств сбора и оценки качества обслуживания Заявителя требуется регулярный просмотр панели мониторинга рабочего состояния устройств сбора и оценки качества.