

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
Программы для ЭВМ «Платформа разработки бизнес-приложений  
«Взаимодействие», в том числе устранение неисправностей, выявленных  
в ходе эксплуатации системы, совершенствование программного  
комплекса, а также информацию о персонале, необходимом для  
обеспечения такой поддержки**

**Программы для ЭВМ  
«Платформа разработки бизнес-приложений «Взаимодействие»**

На 6 листах

## Термины, определения и сокращения

Термин, определение, сокращение	Определение
СХД, ЭХ	Система хранения данных, электронное хранилище
СЭД, СЭДО	Система электронного документооборота
API, Application Programming Interface	Описание способов (набор классов, процедур, функций, структур или констант), которыми одна компьютерная программа может взаимодействовать с другой программой
Camunda BPMN Modeler	Настольное приложение для моделирования рабочих процессов BPMN и решений DMN
BPMN 2.0, Business Process Modeling Notation 2.0	Нотация (система графических обозначений и их описание в формате XML)
REST/Java API	Программный интерфейс системы, обеспечивающий взаимодействие как с внешними (REST), так и внутренними (Java) компонентами

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Платформа разработки бизнес-приложений «Взаимодействие»**

Поддержание жизненного цикла Программы для ЭВМ «Платформа разработки бизнес-приложений «Взаимодействие» (далее – Система) осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

- 1) настройка доступных подключений Системы;
- 2) техническая поддержка пользователей;
- 3) проведение модернизации Системы;
- 4) восстановление данных Системы.

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- отсутствия простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, ошибки в работе пользователей Системы и т.п.).

### **1.1 Настройка доступных подключений Системы**

Настройка и актуализация доступных подключений осуществляется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации Системы.

### **1.2 Техническая поддержка пользователей**

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам развертывания на тестовой/промышленной среде разработки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

- помощь в развертывании Системы;
- помощь в настройке и администрировании программного и системного ПО;
- помощь в установке обновлений программного и системного ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала Системы, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по развертыванию/настройке/работе ПО;
- предоставление актуальной пользовательской документации Системы.

### **1.3 Проведение модернизации Системы**

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения в связи с изменениями в законодательстве, а также по заявкам пользователей с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации, и предоставления заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения, полученных в результате модернизации.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании программного обеспечения Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании программного обеспечения Системы;
- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
- модернизация программного обеспечения Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т. п.;
- предоставление заказчику новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий программного обеспечения Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

### **1.4 Восстановление данных**

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование программного обеспечения. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.

## 1.5 Персонал, обеспечивающий работу Системы на местах

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с Системой пользователю необходимо изучить свои должностные инструкции и руководства пользователя Системы, а также пройти минимальный курс обучения.

## 1.6 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Администраторы должны производить настройку Системы, прав и политик безопасности, осуществлять аппаратную и программную поддержку, следить за состоянием оборудования, правильностью функционирования всех необходимых служб, сервисов и приложений.

Административные роли описаны в Таблице 1.

Таблица 1

Административные роли Системы				
№ п.п	Роль	Требования	Функции	Права
1	Прикладной администратор – 1 чел.	Знание прикладной части решения и бизнес функционал платформы	Ведение справочников. Настройка ролей пользователей по заявкам.	Права прикладного администратора
2	Системный администратор – 1 чел.	Знание прикладной части решения и бизнес функционал системы платформы. Наличие экспертизы по Jasper Studio, VueJS, NodeJS. Базовые знания JavaScript, HTML, CSS, JSON, XML.	Настройка модели данных. Настройка справочников. Настройка табличных представлений, карточек и других компонентов системы. Настройка внешнего вида платформы.	Права системного администратора
3	Администратор поддержки инфраструктуры – 1 чел.	Наличие экспертизы по CI/CD, Docker.	Аппаратная и программная поддержка. Отслеживание состояния оборудования, правильность функционирования необходимых служб, сервисов и приложений. Подготовка предложений по изменению промышленной среды Системы.	Права администратора

Специалист, отвечающий за модернизацию Системы, должен владеть следующими навыками и знаниями:

1. Знание BPMN 2.0 бизнес-процесса.
2. Знание REST/Java API.
3. Навык работы с Camunda Modeler.