Описание процессов жизненного цикла

информационной системы RT.Dataport

Москва 2021

**Содержание**

[Список используемых терминов и сокращений 3](#_Toc73529599)

[1 Общие сведения 4](#_Toc73529600)

[2 Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла RT.Dataport 4](#_Toc73529601)

[3 Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения 4](#_Toc73529602)

[4 Информация о персонале 5](#_Toc73529603)

**Список используемых терминов и сокращений**

|  |  |
| --- | --- |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| БД | База данных |
| ИС | Информационная система |
| RT.Dataport | Система, включающая в себя хранилище справочных данных, в том числе адресных данных, данные по пользователям, услугам, интеграционную платформу для взаимодействия с внешними системами и пользовательский интерфейс |
| ПАО | Публичное акционерное общество |
| ПАК | Программно-аппаратный комплекс |
| ПО | Программное обеспечение |

1. Общие сведения

Полное наименование программного обеспечения: информационная система RT.Dataport ПАО «Ростелеком».

Сокращенное наименование программного обеспечения: RT.Dataport

1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла RT.Dataport

Активный жизненный цикл RT.Dataport состоит из разработки, эксплуатации и сопровождения (технической поддержки) на этапе эксплуатации. Поддержание жизненного цикла RT.Dataport осуществляется за счет сопровождения системы, включающего проведение модернизаций программного комплекса, обогащения данных и консультации по вопросам эксплуатации.

Сопровождение RT.Dataport необходимо для обеспечения:

* + отсутствия простоя в работе ИС (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки в работе пользователей и т.п.);
  + обеспечения гарантий корректного функционирования ИС и дальнейшего развития её функционала.

1. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения
   * Консультирование пользователей системы посредством телефона, электронной почты, через информационную систему поддержки ПАО «Ростелеком».
   * Мониторинг работы RT.Dataport. Проведение последующего анализа функционирования, на основании данных по событиям мониторинга.
   * Выполнение регламентных работ, направленных на обеспечение заданного уровня надежности и бесперебойности функционирования ИС.
   * Предоставление новых версий по мере их выхода, включая информирование об изменениях в новых версиях ПО, предоставлений обновлений ПО, руководств и рекомендаций по установке и настройке.
   * Работа с обращениями пользователей на исправление ошибок и устранение замечаний в ходе эксплуатации систем, предоставление информационных и методических материалов по RT.Dataport.
   * Изменение справочников ИС.
   * Поддержка механизмов интеграции.
   * Проведение модификации ИС в связи с изменениями в законодательстве.
2. Информация о персонале

Штатный состав персонала, эксплуатирующего RT.Dataport, формируется на основании нормативных документов Российской Федерации и Трудового кодекса. Квалификация персонала должна позволять использовать ПК, сеть Интернет и стандартные Windows-приложения.

Режим работы пользователей определяется должностными инструкциями и регламентами работы, принятыми в ПАО «Ростелеком» и его структурных подразделениях.

Персонал RT.Dataport включает в себя следующие группы:

1. Пользователи системы – персонал, которому доступно выполнение операций по работе с интерфейсом. Доступ пользователей к работе с RT.Dataport должен выполняться после аутентификации и авторизации.
2. Технический персонал – персонал, выполняющий работы по поддержанию работоспособности системы и интерфейсов взаимодействия. Администратор RT.Dataport должен обладать достаточными знаниями по настройке и поддержке оборудования, на котором размещены программные средства.

В состав технического персонала входят

* Администратор СУБД – 1сотрудник
* Администратор приложения – 1 сотрудник
* Системный аналитик – 1 сотрудник
* Разработчик – 3 сотрудника
* Специалист технической поддержки – 2 сотрудника