Описание процессов жизненного цикла

системы MDM

Москва 2021

**Содержание**

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

[1 Общие сведения 4](#_Toc73529600)

[2 Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла MDM 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 |
| ПАО | Публичное акционерное общество |
| ПАК | Программно-аппаратный комплекс |
| ПО | Программное обеспечение |
| Master Data Management (MDM) | Программный инструмент управления данными в условиях агрегации данных из нескольких информационных систем, предназначенный для управления нормативно-справочной информацией (НСИ). |

1. Общие сведения

Полное наименование программного обеспечения: информационная система Master Data Management

Сокращенное наименование программного обеспечения: ИС MDM.

1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ИС MDM

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

Сопровождение MDM необходимо для обеспечения:

* + отсутствия простоя в работе (аварийная ситуация, ошибки в работе, ошибки в работе пользователей и т.п.);
  + обеспечения гарантий корректного функционирования MDM 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 ИС MDM. Проведение последующего анализа функционирования, на основании данных по событиям мониторинга.
   * Выполнение регламентных работ, направленных на обеспечение заданного уровня надежности и бесперебойности функционирования ИС MDM.
   * 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 ИС MDM.
   * Поддержка механизмов интеграции.
   * Проведение модификации ИС MDM в связи с изменениями в законодательстве.
2. Информация о персонале

Штатный состав персонала, эксплуатирующего ИС MDM, 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 ИС MDM включает в себя следующие группы:

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