Описание процессов жизненного цикла информационной системы

«Отраслевое решение «Паспортизация объектов недвижимости»

Москва 2019

**Содержание**

[Список используемых терминов и сокращений 3](#_Toc5613088)

[1 Общие сведения 4](#_Toc5613089)

[2 Жизненный цикл ИС ОРПОН 4](#_Toc5613090)

[2.1 Режимы функционирования ИС ОРПОН 4](#_Toc5613091)

[2.2 Состав услуг технической поддержки. 4](#_Toc5613092)

[3 Информация о персонале 5](#_Toc5613093)

**Список используемых терминов и сокращений**

|  |  |
| --- | --- |
| АРМ | Автоматизированное рабочее место |
| АС | Автоматизированная система |
| АЭ | Адресный элемент |
| БД | База данных |
| ИС | Информационная система |
| МРФ | Макрорегиональный филиал |
| ОР ПОН | Система централизованного хранения, ведения и распространения адресных данных по всему ИТ-ландшафту ПАО «Ростелеком». |
| ПАО | Публичное акционерное общество |
| ПАК | Программно-аппаратный комплекс |
| ПО | Программное обеспечение |
| РФ | Региональный филиал |
| API | (англ. application programming interface, или интерфейс программирования приложений) – набор готовых классов, процедур, функций, структур и констант, предоставляемых приложением (библиотекой, сервисом) для использования во внешних программных продуктах |
| SOAP | (англ. *Simple Object Access Protocol*, или *простой протокол доступа к объектам*; вплоть до спецификации 1.2) – протокол обмена структурированными сообщениями в распределенной вычислительной среде |
| XML | (англ. *eXtensible Markup Language*, или *расширяемый язык разметки*) – рекомендованный Консорциумом Всемирной паутины (W3C) язык разметки текста |

1. Общие сведения

Полное наименование программного обеспечения: Отраслевое решение «Паспортизация объектов недвижимости» ПАО «Ростелеком».

Сокращенное наименование программного обеспечения: ИС ОРПОН.

1. Жизненный цикл ИС ОРПОН

Активный жизненный цикл ИС ОРПОН состоит из разработки, эксплуатации и сопровождении (технической поддержки) на этапе эксплуатации. Поддержание жизненного цикла ИС ОРПОН осуществляется за счет сопровождения Системы (включает проведение модернизаций программного комплекса по заявкам заказчика, восстановление данных и консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПК).

* 1. Режимы функционирования ИС ОРПОН

Для обеспечений бесперебойной работы ИС ОРПОН поддерживает следующие технологические зоны:

* + Технологическая зона промышленной эксплуатации. Обеспечивает функционирование ИС ОРПОН в штатном режиме - в режиме постоянной эксплуатации.
  + Технологическая зона тестирования и контроля качества. Предназначена для тестирования процесса установки новых версий базового и прикладного ПО, проведения испытаний установленного ПО, и максимально приближена к режиму промышленной эксплуатации. После проведения процедур тестирования устанавливается новая версия ПО и осуществляется переход на уровень промышленной эксплуатации. В данной зоне ИС ОРПОН проводится обучение конечных пользователей.
  + Технологическая зона разработки. Используется для установки разрабатываемых версий системы. После прохождения данного уровня проверенные версии ИС ОРПОН переносятся в технологическую зону тестирования и контроля качества.
  1. Состав услуг технической поддержки
  + Консультирование пользователей системы посредством телефона, электронной почты, через информационную систему поддержки ПАО «Ростелеком».
  + Обеспечение бесперебойной работы ИС ОРПОН, техническое обслуживание, выражающееся в выпуске исправлений и нахождении обходных путей решения проблем ПО, связанных с прерыванием возможности продукта выполнять ожидаемые функции, ликвидации проблем, связанных с эксплуатацией ПО.
  + Предоставление новых версий ИС по мере их выхода, включая информирование об изменениях в новых версиях ПО, предоставление программ и методик испытаний новых версий и расширений, предоставлений обновлений ПО, руководств и рекомендаций по установке и настройке ПО.
  + Работа с обращениями пользователей на исправление ошибок и устранение замечаний в ходе эксплуатации систем, предоставление информационных и методических материалов по ИС ОРПОН.
  + Обеспечение круглосуточной поддержки специалистов при выполнении работ по обновлению патчей/апдейтов, установке новых версий ПО.
  + Оперативное предоставление данных БД.
  + Изменение справочников Системы.
  + Поддержка механизмов интеграции.

1. Информация о персонале

Штатный состав персонала, эксплуатирующего ИС ОРПОН, формируется на основании нормативных документов Российской Федерации и Трудового кодекса. Структура и конфигурация системы спроектированы и реализованы с целью минимизации количественного состава обслуживающего персонала. 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 системы «Паспортизация объектов недвижимости» включает в себя следующие группы:

Пользователи системы – персонал, которому доступно выполнение операций по работе с адресными данными и данными, описывающими объекты недвижимости. Доступ пользователей к интерфейсам и работе с ИС «Паспортизация объектов недвижимости» должен выполняться после аутентификации и авторизации.

Технический персонал – персонал, выполняющий работы по поддержанию работоспособности системы и интеграционных интерфейсов со стороны смежных систем. Администратор ИС ОРПОН должен обладать достаточной компетенцией для поддержания серверов и базы данных в надлежащем состоянии и выполнять регламентные профилактические работы.