|  |
| --- |
|  |
| Описание процессов жизненного цикла информационной системы  RT.Data Governance,  а также информации о персонале |
|  |
| Москва 2019 |

Содержание

[Термины и определения 3](#_Toc27666121)

[1 Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы 4](#_Toc27666122)

[1.1 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы 4](#_Toc27666123)

[1.2 Совершенствование Системы 4](#_Toc27666124)

[1.3 Техническая поддержка Системы 5](#_Toc27666125)

[2 Информация о персонале Системы 6](#_Toc27666126)

Термины и определения

Термины, использующиеся в данном документе, и их определения представлены ниже (Таблица 1).

Таблица — Термины и определения

| Термин/сокращение | Определение |
| --- | --- |
| Data Governance, Система | Решение, которое осуществляет следующие функции:  ведение реестров унифицированной методологии и алгоритмов формирования расчётных показателей;  поиск терминов для повторного использования;  выстраивание потоков данных от источника данных до средств визуализации;  обеспечение формирования отчётов по реестру и глоссарию. |
| Заказчик | Организация или лицо, получающее услугу или продукт. |
| Разработчик | Организация, которая выполняет разработку задач (в том числе анализ требований, проектирование, приёмочные испытания) в процессе жизненного цикла. |
| Пользователь | Лицо или группа лиц, извлекающих пользу из Системы в процессе её применения. |

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Data Governance (далее ‒ Система) осуществляется за счёт сопровождения Системы в течение всего периода её эксплуатации.

Сопровождение Системы включает в себя следующие процессы:

устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы;

совершенствование Системы.

Для решения проблем Пользователей и получения их предложений по развитию Системы предоставляется услуга оказания технической поддержки.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Системы, могут быть устранены следующими способами:

массовое обновление Системы или её компонентов;

точечное исправление ошибок Системы по заявке Пользователя Заказчика.

В случае возникновения неисправностей в Системе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику заявку.

Заявка направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через сервис «Обратная связь» в Системе.

Заявка должна содержать информацию суть проблемы (или предложения) и обратную контактную информацию.

Заявки могут быть следующих типов:

инцидент — сбой компонентов Системы;

проблема — массовый сбой, повлёкший потерю работоспособности Системы;

запрос на обслуживание — предоставление доступа к Системе или консультации;

запрос на развитие — предложение по доработке Системы.

Разработчик производит тотальную регистрацию всех заявок с присвоением каждой заявке уникального идентификатора.

Уникальный идентификатор служит основной единицей учёта и используется при коммуникациях с Пользователем в рамках заявки.

После выполнения работ по заявке Пользователю направляется ответ. В случае невозможности реализации заявки, разработчик направляет ответ с обоснованием отказа.

Разработчик в ходе оказания работ по технической поддержке может направить пользователю запрос дополнительной информации.

Совершенствование Системы

Совершенствование Системы производится в следующих направлениях:

модернизация Системы и её компонентов в рамках реализации плана её доработок;

совершенствование Системы по внесённым предложениям Пользователей (в случае признания их эффективности).

В рамках совершенствования Системы могут разрабатываться новые функциональные возможности, обновление визуализации или оптимизация её работы.

Техническая поддержка Системы

Для оказания технической поддержки используется сервис связи с Разработчиком — кнопка «Обратная связь» в интерфейсе Системы.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

помощь в установке Системы или её обновлений;

помощь в настройке Системы;

помощь в поиске и устранении проблем в случае выявления некорректной работы Системы;

пояснения функциональности Системы и её компонентов (в случае отсутствия данной информации в документации Системы) и помощь в её эксплуатации;

общие консультации Пользователей.

Информация о персонале Системы

Персонал Системы включает в себя следующие группы:

пользователи Системы — персонал, который имеет права на выполнение операций по работе с данными Системы;

технический персонал (администраторы) Системы — персонал, который выполняет работы по поддержанию работоспособности Системы.

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

Для работы с Программой пользователю необходимо изучить инструкции к Системе и посмотреть видеоматериал по работе с Системой, ссылки на которые доступны в интерфейсе Системы (сервис «Помощь по использованию инструмента»).

Администраторы Системы должны обладать достаточной компетенцией для поддержания серверов и базы данных в надлежащем состоянии и выполнять регламентные профилактические работы.