Организация поддержки проекта

Сопровождение ИС

Что такое сопровождение и какие задачи оно решает?

Сопровождение (поддержка) программного обеспечения — процесс улучшения, оптимизации и устранения дефектов программного обеспечения (ПО) после передачи в эксплуатацию.

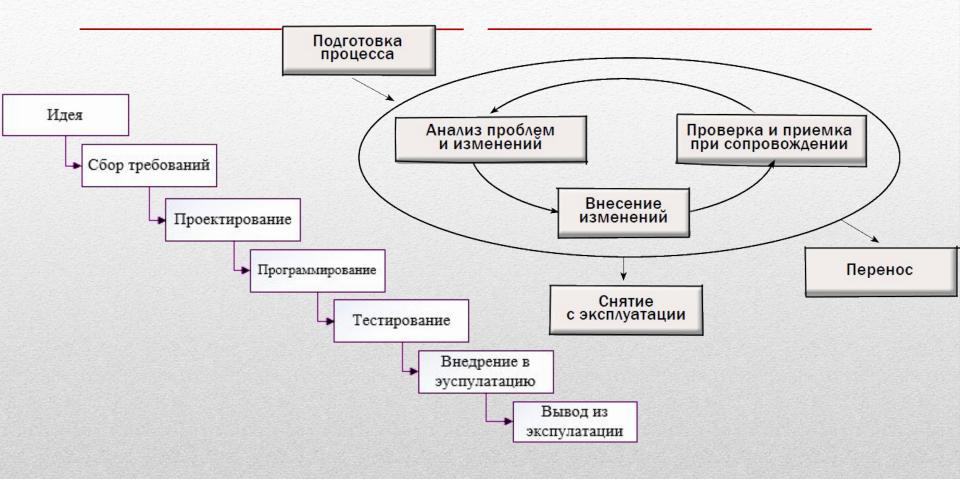
Сопровождение ПО — это одна из фаз жизненного цикла программного обеспечения, следующая за фазой передачи ПО в эксплуатацию. В ходе сопровождения в программу вносятся изменения, с тем, чтобы исправить обнаруженные в процессе использования дефекты и недоработки, а также для добавления новой функциональности, с целью повысить удобство использования (юзабилити) и применимость ПО.

Стандарты сопровождения

- ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Национальный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Системная и программная инженерия. Процессы жизненного цикла программных средств»
- ГОСТ Р ИСО/МЭК 14764-2002 «Государственный стандарт Российской Федерации. Информационная технология. Сопровождение программных средств»;
- IEEE 1219 (Standard for Software Maintenance): Сопровождение ПО модификация программного продукта после передачи в эксплуатацию для устранения сбоев, улучшения показателей производительности и/или других характеристик (атрибутов) продукта, или адаптации продукта для использования в модифицированном окружении. Сопровождение процесс модификации программного продукта в части его кода и документации для решения возникающих проблем при эксплуатации или реализации потребностей в улучшениях тех или иных характеристик продукта в части его кода и документации для решения возникающих проблем при эксплуатации или реализации потребностей в улучшениях тех или иных характеристик продукта.

Жизненный цикл разработки ПО

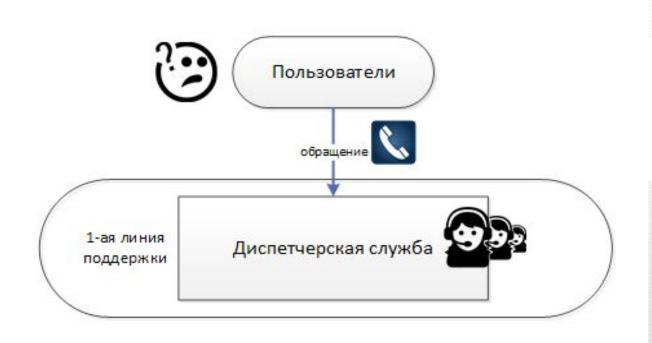
Жизненный цикл сопровождения ПО

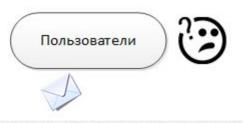


Структура и Обязанности службы сопровождения

Обязанности службы сопровождения

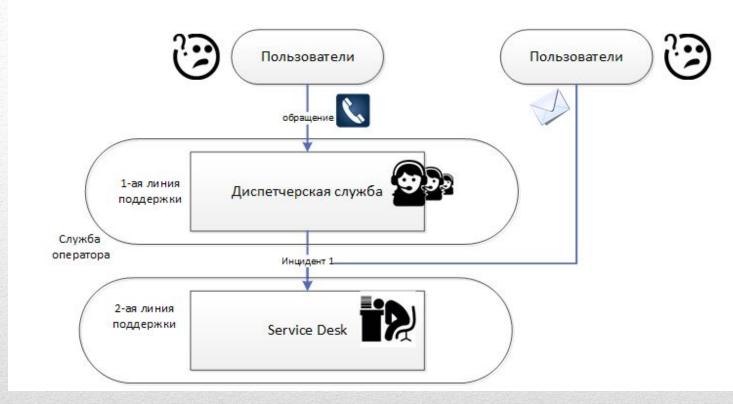
- Проверка пользовательского сценария, приводящего к сбою;
- Идентификация причин сбоя;
- Исправление ошибок или предоставление обходного пути решения проблемы для достижения требуемых параметров бизнеса;
- Журналирование всех работ и операций;
- Помещение описания проблемы и ее решения в базу знаний службы сопровождения;
- Передача всей информации разработчикам;
- Своевременное информирование пользователя о статусе запроса.





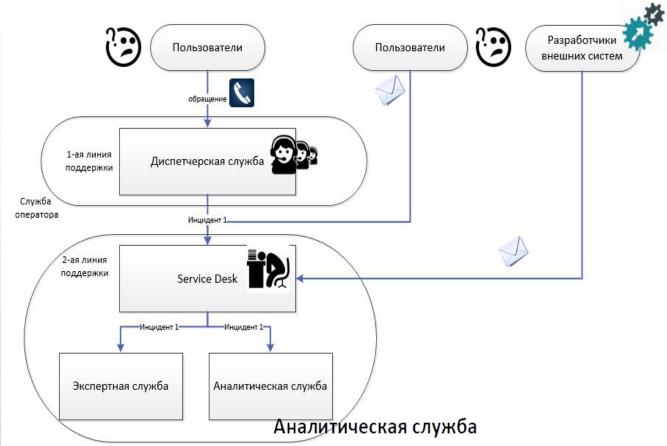
Диспетчерская служба (24х7)

- Обработка обращений клиентов по телефону по БЗ, РП
- Запрос у клиента информации;
- Выявление повторяющихся обращений;
- Участие в формировании Базы знаний.



Service Desk

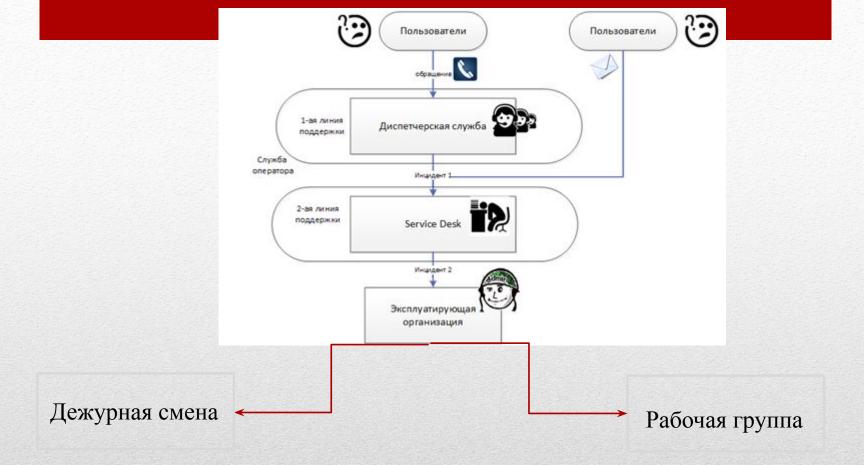
- Обработка обращений по почте;
- Разрешение инцидентов в рамках своей компетенции;
- Группировка инцидентов;
- Запрос у клиента дополнительной информации;
- Выявление повторяющихся инцидентов;
- Участие в формировании Базы знаний.



Экспертная служба

- Разрешение инцидентов в рамках своей компетенции (сложные консультации по функционалу, интеграция);
- Использование для разрешения инцидентов тестового стенда, мониторинга интеграции;
- Маршрутизация инцидентов на третью линию;
- Ведение Базы знаний;
- Публикация информационного наполнения сайта.

- Разрешение инцидентов, входящих в зону ответственн (решение нормативно-правовых запросов);
- Ведение нормативно-правового обеспечения сайта;
- Поддержка форума;
- Формирование отчетности;
- Участие в формировании Базы знаний.

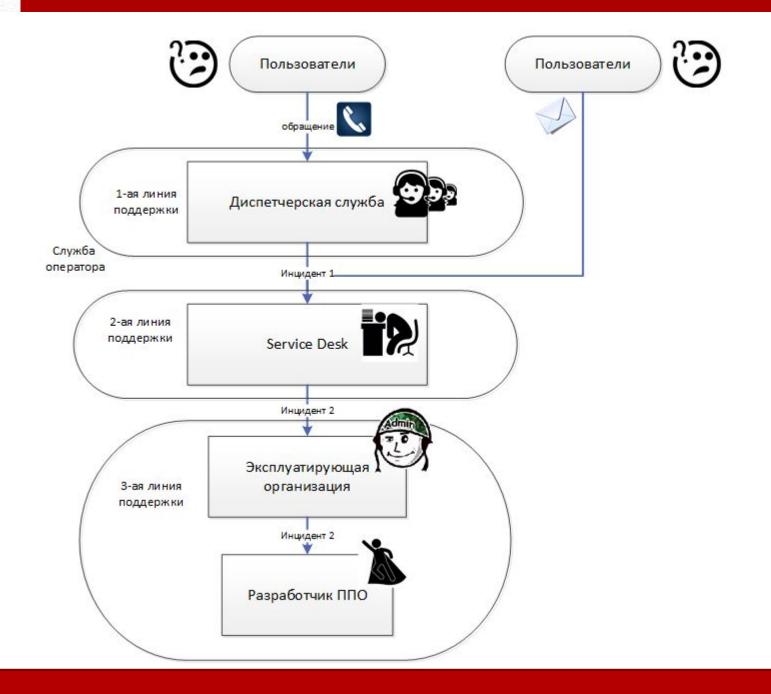


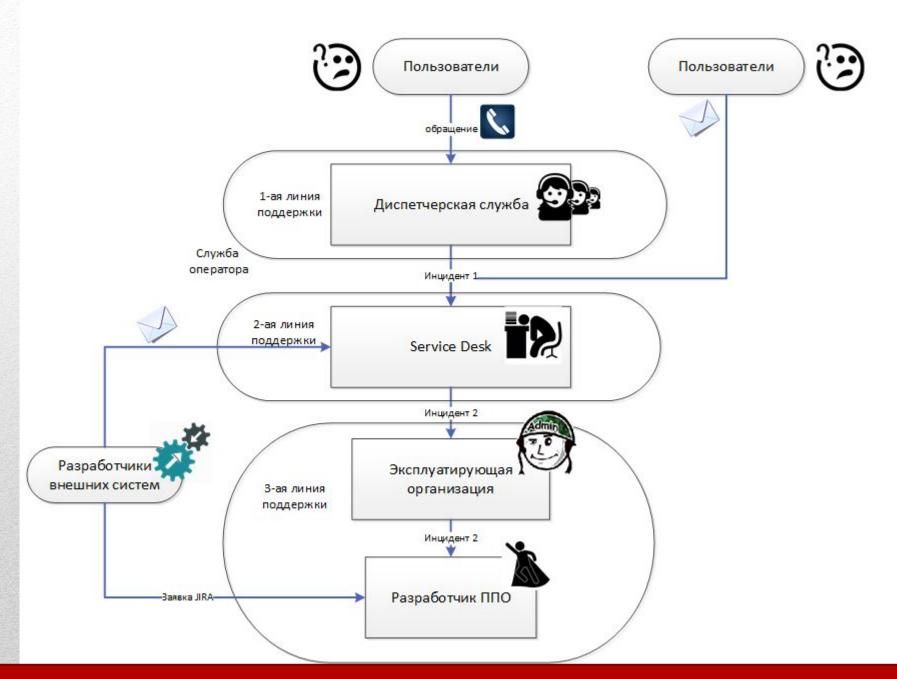
Дежурная смена (24х7)

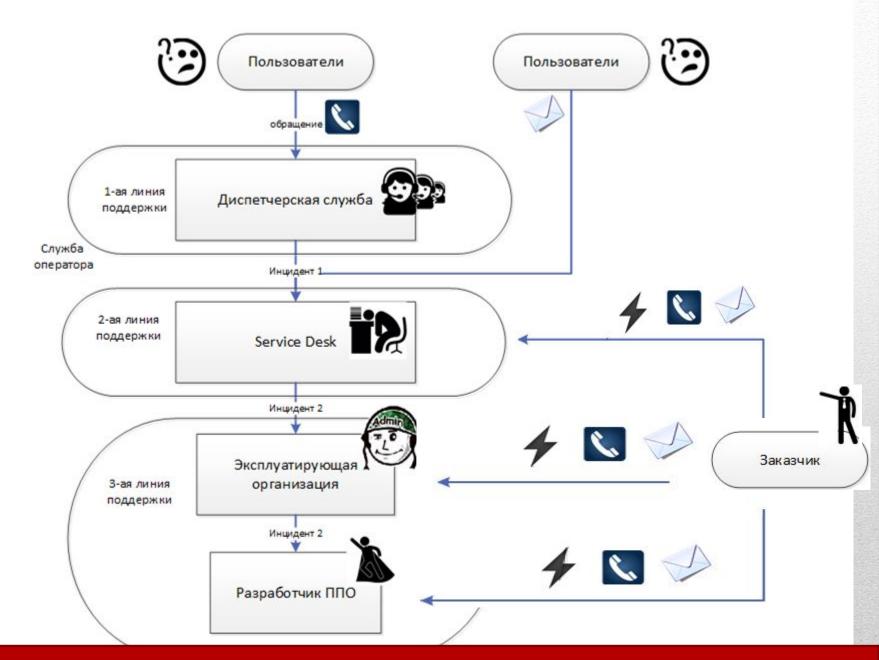
- Выполнение типовых изменений на ПАК;
- Тестирование функционала после выпуска патчей, версий на ПАК;
- Эскалация инцидентов на Разработчика.

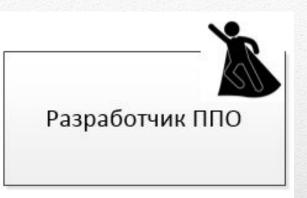
Рабочая группа

- Анализ инцидентов на уровне инфраструктуры, БД, предоставление логов;
- Ведение регламентных работ по установке патчей, версий;
- Эскалация инцидентов на Разработчика.









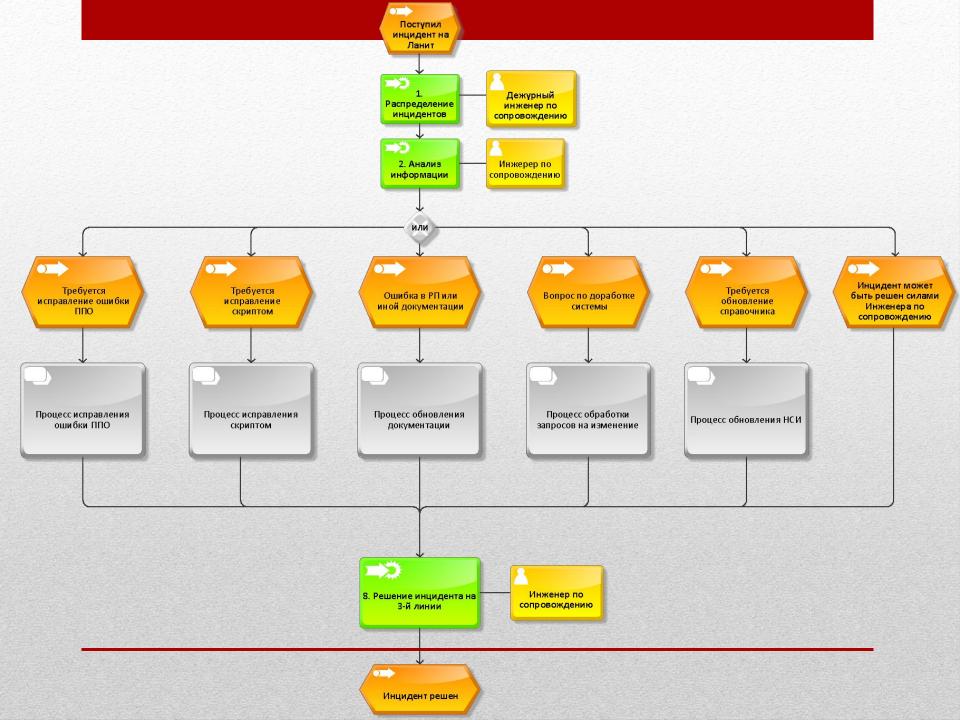


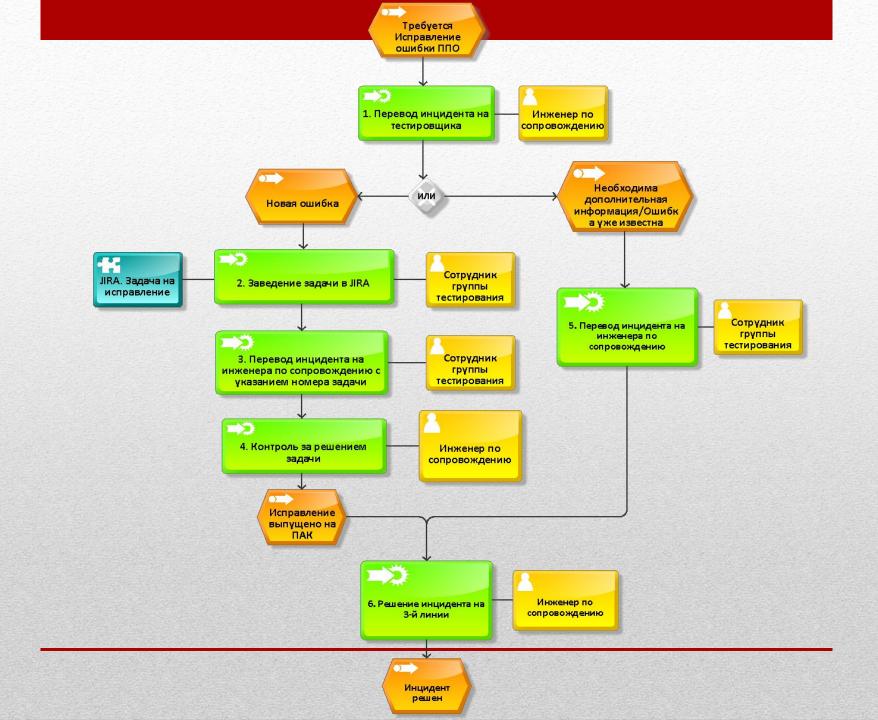
Процессы:

1. Управление инцидентами

Решение инцидентов, входящих в зону ответственности (исправление ошибок ППО, подготовка типовых скриптов, обновление НСИ, документации и т.д.);

Процессы сопровождения на 3-й линии









Процессы:

1. Управление инцидентами

Решение инцидентов, входящих в зону ответственности (исправление ошибок ППО, подготовка типовых скриптов, обновление НСИ,

документации и т.д.) **2. Управление проблемами**

Реактивно:

проблемы, заведенный по инцидентам;

Проактивно:

проблемы, найденные при тестировании;

проблемы, найденные ЭО;

проблемы, найденные по анализу логов на ПАК;

3. Управление релизами

Назначение даты, состава хотфиксов;

Ведение хотфикса;

Принятие решения о готовности хотфикса к выпуску на ПАК;

4. Управление конфигурациями

Подготовка, поддержание в актуальном состоянии СРМ, паспорта ИТ-сервиса;

5. Управление знаниями

Подготовка руководств пользователя;

Подготовка журналов изменений по версиям и патчам;

Участие в формировании базы знаний первой, второй линии;

Ведение базы знаний третьей линии, типовых скриптов;

6. Управление уровнем услуг

SLA по обработке инцидентов согласно Контракту;

OLA по обработке заявок между ЭО и Разработчиком ППО зеркально SLA по Контракту.





Сроки выполнения Заявок в зависимости от приоритета

Приоритет/ Категория Заявки	Максимальное время обработки Заявки (час)	Максимальное время реакции - начала обработки Заявки (час)	Максимальная периодичность обновления статуса Заявки в СУЭ (час)	Максимальное время предоставления постоянного решения по ошибкам ППО
1 (Наивысший)	2	1	1	20 раб. дней
2 (Высокий)	4	2	2	20 раб. дней
3 (Стандартный)	8	4	4	20 раб. дней
4 (Низкий)	16	8	8	По Плану выпуска патчей
5 (Минимальный)	40	8	8	По Плану выпуска патчей

Статистика Единой Информационной системы в сфере закупок (ЕИС)



- Зарегистрированных пользователей более 1млн;
- . Зарегистрированных организацией 260 тысяч;
- . Одновременно работающих пользователей до 45 тысяч;
- . Размещаемых документов в день более 200 тысяч.



- . Внешних систем, взаимодействующих через интеграцию более 1 тысячи;
- . Документов, переданных через интеграцию в день более 100 тысяч;



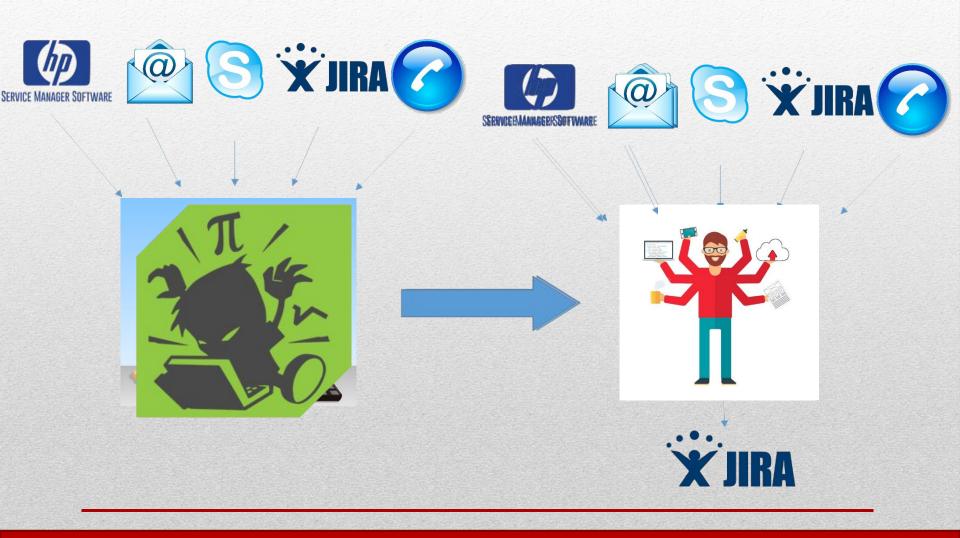
- . Серверов приложений 107
- . Серверов поиска 36
- . Количество баз данных, серверов баз данных 10/32
- . Объем данных 430 Тб



- Количество звонков на 1-ю линию в день при штатном функционировании – 4-5тысяч;
- . Среднее количество писем на 2-ю линию в день 1500;
- . Среднее количество инцидентов на 3-ю линию в неделю 500.

ОСНОВНЫӨ ПРОблемы СОПРОВОЖДОНИЯ На 3-Й ЛИНИИ.

1. Большое количество источников поступления инцидентов



Сроки выполнения Заявок в зависимости от приоритета

Приоритет/ Категория Заявки	Максимальное время обработки Заявки (час)	Максимальное время реакции - начала обработки Заявки (час)	Максимальная периодичность обновления статуса Заявки в СУЭ (час)	Максимальное время предоставления постоянного решения по ошибкам ППО
1 (Наивысший)	2	1	1	20 раб. дней
2 (Высокий)	4	2	2	20 раб. дней
3 (Стандартный)	8	4	4	20 раб. дней
4 (Низкий)	16	8	8	По Плану выпуска патчей
5 (Минимальный)	40	8	8	По Плану выпуска патчей

2. Жесткие сроки обработки инцидентов при большом количестве звеньев для подготовки решения

- чат с каждой группой по инцидентам, по которым выходит SLA

- «обходные»

31/Жесткий срок решения ошибок для разработчиков

- разделение активности разработки на доработки (70%) и баги с ПАК

(30%) дение SLA для

разработки?

Спасибо за внимание!