

Автоматизированная информационная система мониторинга бизнес-процессов предприятий класса Process Mining «Оптимайнинг (Optimining)»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения.

Москва

2023 год

Введение

Документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения автоматизированной информационной системы мониторинга бизнес-процессов предприятий класса Process Mining «Оптимайнинг (Optimining)», далее Программное обеспечение.

Общие сведения

Программное обеспечение «Оптимайнинг (Optimining)» (автоматизированная информационная система) предназначено для обеспечения поддержки визуализации прохождения процессов на основе «цифровых следов» информационных систем, обеспечивающих функционирование бизнес-процессов, с инструментами аналитики.

Термины и сокращения

Сокращение:	Расшифровка сокращения:
Программное обеспечение (ПО)	Автоматизированная информационная система мониторинга бизнес-процессов предприятий класса Process Mining «Оптимайнинг (Optimining)»
Разработчик	Правообладатель ООО «Систематика»
Заказчик	Юридическое лицо, которое приобрело неисключительное лицензионное право на использования Программного обеспечения.
Пользователь	Физическое лицо со стороны Заказчика, получившее доступ к Программному обеспечению.

Языки программирования

Языками программирования для программного обеспечения являются:

C#;
Javascript (ReactJS framework);
SQL.

Отказ от ответственности

Изложенные процедуры и техники возможны только после официально приобретенной лицензии Заказчиком на соответствующее программное обеспечение у Разработчика.

Разработчик не несет никакой ответственности за любые повреждения и убытки, включая потерю дохода, нанесенные прямым или косвенным, специальным или случайным несанкционированным использованием изложенных процедур и техник.

Любое использование данного материала должно осуществляться подготовленным персоналом после прохождения технологического обучения у Разработчика.

Описанные техники и процедуры не предназначены для обеспечения физической безопасности серверов, на которых предполагается установить программное обеспечение Разработчика.

В обязанности Заказчика входит обеспечение безопасности установки, использования программного обеспечения Разработчика, а также связанной инфраструктуры.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла Программного обеспечения обеспечивается за счет его сопровождения и проведения обновлений (модернизации) в соответствии с собственными планами доработки и по заявкам от Заказчика, консультации по вопросам использования/эксплуатации, установке и переустановке ПО.

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения обеспечивается за счет следующих процессов:

- расширение функционала приложения в соответствии с собственным планом доработок и/или на основе заявок пользователей приложения;
- устранение сбоев и технических проблем, выявленных в процессе эксплуатации ПО;
- внесение изменений в ПО с целью оптимизации его работы (улучшение быстродействия, повышение эффективности использования серверных ресурсов, повышение удобства пользовательского интерфейса);
- осуществление поддержки Заказчиков по вопросам эксплуатации ПО.

Назначение сопровождения программного обеспечения

Сопровождение программного обеспечения позволяет:

- обеспечить отсутствие простоя в работе пользователей по причине невозможности функционирования ПО (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки пользователей, иные ситуации);
- обеспечить гарантию корректного функционирования ПО и возможность дальнейшего развития ее функционала.

Сервисные процессы сопровождения ПО

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение программного обеспечения включены следующие сервисные процессы:

- консультирование представителей Заказчика ПО по вопросам эксплуатации (по каналам, определенным условиями Договора, например, по электронной почте);

- обеспечение Заказчиков изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации ПО при проведении обновлений ПО;
- устранение ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

Техническая поддержка заказчиков

Техническая поддержка Заказчиков осуществляется в формате их консультирования по вопросам установки, настройки и эксплуатации программного обеспечения по каналам, определенным условиями Договора.

В рамках технической поддержки ПО оказываются следующие услуги:

- помощь в установке;
- помощь в настройке;
- помощь в установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- предоставление консультаций по функционалу ПО.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены Разработчиком следующими процессами:

- обновление компонентов ПО;
- обновление всей системы в целом;
- разовая услуга/работа специалиста службы технической поддержки по запросу Заказчика в объеме услуг, предоставляемых в рамках технической поддержки.

Модернизация программного обеспечения

Проведение модификации Системы производится разработчиком ПО периодическими релизами с целью совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых Системой и предоставление Заказчикам возможности использования новых функций Системы, полученных в результате модификации.

В рамках модификации Системы производятся следующие работы:

- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- внедрение новых функций и процедур;
- повышение удобства пользовательского интерфейса;
- оптимизируется скорость работы;
- модификация Системы в соответствии с планами функционального развития;
- предоставление Заказчикам новых версий Системы, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Квалификация и ролевой состав персонала занятого в обеспечении поддержки работоспособности ПО

Пользователь Системы использует результаты ее функционирования. В Системе предусмотрены 2 основные роли пользователей:

- Пользователь - просмотр настроенных отображений;
- Аналитик – загрузка данных и настройка отображений.

К пользователям Системы предъявляются следующие требования:

1. Роль «Пользователь»:

- базовые знания и навыки по работе с персональным компьютером и работе с операционной системой, установленной на АРМ;
- базовые знания и навыки по использованию веб-браузеров из числа поддерживаемых Системой:

- 1) Google Chrome;
- 2) Яндекс.Браузер;
- 3) Mozilla FireFox,

- ознакомление с документом «Руководство пользователя».

2. Роль «Аналитик» — те же требования, что и к роли «Пользователь». Дополнительно требуется:

- знание основ языка SQL, необходимые для разработки различных измерений из KPI,
- для разработки сложных показателей рекомендуется изучить справку по языку SQL для СУБД Clickhouse.

Администратор Системы - лицо, имеющее доступ к настройке, администрированию и сопровождению ПО, к которому предъявляются следующие требования:

- знание функциональных возможностей Системы;
- опыт работы с SQL базами данных, в частности PostgreSQL.

Для работы Администратор Системы должен изучить следующую документацию:

- Руководство администратора.

Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию - лица, которые занимаются обеспечением технической поддержки, к которым предъявляются следующим требованиям:

- знание функциональных возможностей Системы
- опыт технической поддержки пользователей;
- технической консультации пользователей;
- опыт удаленного решения технических проблем;
- опыт приема заявок по электронной почте;
- опыт работы с Helpdesk-системами.

Модернизацию ПО выполняют специалисты ООО «Систематика».

Персонал (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу системы.