

**РУКОВОДСТВО ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ
СИСТЕМЫ ЭЛЕКТРОННОГО
ДОКУМЕНТООБОРОТА "СПУТНИК"**

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ.....	4
1.1 Назначение и область применения документа.....	4
1.2 Термины, определения и сокращения.....	4
1.3 Роли пользователей, участвующих в эксплуатации Системы.....	5
1.3.1 Основные обязанности и требования к квалификации обслуживающего персонала Системы.....	5
2. ПОРЯДОК ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ.....	8
2.1 Обработка обращений пользователей.....	8
2.2 Анализ предложений на внесение изменений в СЭД	9
2.3 Порядок реализации изменений в СЭД.....	9
2.3.1 Выявление ошибки/ Согласование решения по реализации изменения в СЭД	10
2.3.2 Исправление ошибки/ реализация изменения (доработки)	10
2.3.3 Тестирование релиза на окружении разработчика.....	10
2.3.4 Формирование релиза.....	11
2.3.5 Установка релиза на тестовое окружение СЭД.....	11
2.3.6 Тестирование релиза на тестовом окружении СЭД.....	11
2.3.7 Установка релиза на продуктивное окружение СЭД.....	11
2.3.8 Закрытие заявки на изменения	11

ПЕРЕЧЕНЬ ТАБЛИЦ

Таблица 1. Термины, определения и сокращения.....	4
Таблица 2. Роли администраторов СЭД.....	5
Таблица 3. Описание типов запросов пользователей СЭД.....	8
Таблица 4. Описание приоритетов запросов	9
Таблица 5. Этапы реализации изменений СЭД.....	10

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Назначение и область применения документа

Данный документ устанавливает единый порядок технического сопровождения и осуществления изменений функционала Системы электронного документооборота (далее – СЭД, или Система) на период поддержки Подрядчиком с целью поддержания жизненного цикла программного обеспечения и устранения неисправностей СЭД, выявленных в ходе эксплуатации.

Требования данного Порядка распространяются на все подразделения Заказчика и Подрядчика, участвующие в эксплуатации СЭД.

1.2 Термины, определения и сокращения

Определения всех терминов и сокращений, требуемых для интерпретации должным образом данного документа, приведены ниже.

Таблица 1. Термины, определения и сокращения

Термин	Определение
Информационная система, ИС	Совокупность информационных технологий и технических средств, обеспечивающих автоматизацию и информационную поддержку деятельности одного или нескольких структурных подразделений в соответствии с утвержденными нормативно-правовыми и организационно-распорядительными документами. ИС в свою очередь является совокупностью подсистем.
ПО	Программное обеспечение
Пользователь СЭД	Работник Заказчика, участвующий в процессах документооборота с использованием СЭД
Рабочий день, рабочее время	Время работы службы технической поддержки СЭД: с 9:00 до 18:00 по рабочим дням (время московское) в соответствии с производственным календарем
Справочник СЭД	Совокупность справочной информации, необходимой для заполнения и проверки документов. Справочники в Системе представлены таблицами или наборами реляционно-связанных таблиц в базе данных
СЭД	Система электронного документооборота
Функциональный заказчик	Ответственный специалист Заказчика, наделенный полномочиями принятия решений, связанных с функционалом СЭД

1.3 Роли пользователей, участвующих в эксплуатации Системы

Для эксплуатации Системы предполагается наличие нескольких ролей администраторов СЭД. В таблице (Таблица 2) приведен перечень ролей администраторов и предлагаемый режим их работы.

Деятельность персонала по эксплуатации системы должна регулироваться должностными инструкциями.

Таблица 2. Роли администраторов СЭД

№	Роль	Режим работы
1.	Системный администратор	В соответствии с режимом работы Системы, утвержденном для СЭД
2.	Прикладной администратор СЭД	В соответствии с режимом работы Системы, утвержденном для СЭД
3.	Администратор справочников СЭД	Только в рабочее время (9.00-18.00 в рабочие дни)
4.	Администратор безопасности	Только в рабочее время (9.00-18.00 в рабочие дни)

Один сотрудник может совмещать исполнение функций нескольких ролей администраторов.

1.3.1 Основные обязанности и требования к квалификации обслуживающего персонала Системы

1.3.1.1 Системный администратор

Основные обязанности системного администратора:

- модернизация, настройка и мониторинг работоспособности комплекса технических средств (серверов, рабочих станций);
- установка, модернизация, настройка и мониторинг работоспособности системного программного обеспечения.
- резервное копирование файлов конфигурации и файлов данных на уровне операционной системы со всех серверов СЭД;
- восстановление файлов конфигурации и файлов данных на уровне операционной системы на всех серверах СЭД из резервной копии;
- проведение регламентных работ технических и программных средств комплекса.

Требования к квалификации системного администратора

- Системное администрирование ОС и другого системного ПО на оборудовании, где установлена СЭД в рамках следующих сертифицированных курсов производителей ПО.

1.3.1.2 Прикладной администратор СЭД

Основные обязанности прикладного администратора СЭД:

- мониторинг и поддержка работоспособности СЭД;
- мониторинг программно-прикладного комплекса;

- мониторинг работы (анализ системных журналов);
- мониторинг файловых систем.
- ведение системных справочников СЭД;
- аудит базы документов;
- настройка счетчиков регистрационной последовательности документов Системы, включая настройку формата регистрационных номеров, определение точек регистрации и изменение значений счетчиков;
- аудит активных сессий пользователей;

Требования к квалификации прикладного администратора СЭД:

- администрирование СЭД в рамках информации, приведенной в Руководстве системного администратора СЭД и в рамках программы инструктажа для администраторов СЭД.

1.3.1.3 Администратор справочников СЭД

Основные обязанности Администратора справочников СЭД:

- ведение прикладных справочников СЭД:
 - справочник корреспондентов;
 - справочник Заявителей;
 - справочник типовых резолюций;
 - справочник типовых отчетов об исполнении;
 - справочник рабочих дней;
 - справочник способов доставки корреспонденции;
 - справочник Организационной структуры;
 - справочник групп рассылки и групп исполнителей;
 - справочник ролевых групп пользователей, определяющих базовые роли пользователей, в части состава участников ролевых групп;
 - справочник Номенклатуры дел;
- настройка шаблонов ЖЦ документов, включая определение обязательных этапов и участников маршрута обработки документа;
- настройка замещений в СЭД;
- просмотр и управление правами доступа пользователей в СЭД;
- управление ролевыми группами пользователей в СЭД, включая создание новых ролевых групп и определение полномочий ролевых групп в Системе;

Требования к квалификации Администратора справочников СЭД:

- иметь опыт работы с персональным компьютером с программными продуктами:
 - операционная система Windows;
 - веб-браузер;
 - пакет программ MS Office;
- администрирование Системы в рамках программы инструктажа для администраторов справочников СЭД.

1.3.1.4 Администратор безопасности

Основные обязанности администратора безопасности:

- просмотр ролей и прав доступа пользователей в СЭД;
- просмотр прав доступа пользователей на объекты в Системе;
- блокировка пользователя в Системе;
- проведение разбора конфликтных ситуаций, расследование инцидентов в СЭД;

Требования к квалификации администратора безопасности:

- иметь опыт работы с персональным компьютером с программными продуктами:
 - операционная система Windows;
 - веб-браузер;
- администрирование Системы в рамках программы инструктажа для администраторов безопасности СЭД.

2. ПОРЯДОК ЭКСПЛУАТАЦИИ СИСТЕМЫ

2.1 Обработка обращений пользователей

Для обеспечения бесперебойного функционирования Системы должна быть организована Служба технической поддержки СЭД. Все заявки пользователей по работе СЭД должны собираться, обрабатываться и классифицироваться Службой технической поддержки СЭД в соответствии с разработанными и утвержденными регламентами.

Все поступающие запросы от пользователей СЭД должны быть классифицированы по типу в соответствии с таблицей:

Таблица 3. Описание типов запросов пользователей СЭД

Тип запроса (заявки, обращения)	Описание
Запрос консультации	Консультации пользователей по вопросам работы в СЭД; консультационная поддержка пользователей СЭД; методологическая поддержка пользователей по совершению действий в СЭД; консультационная поддержка службы эксплуатации СЭД по вопросам эксплуатации и технологиям работы СЭД.
Инцидент (ошибка)	Невыполнение (или неправильное выполнение) СЭД функций, указанных в Техническом задании.
Запрос на изменение	Запросы на изменение существующих и добавление новых функций системы. (Предложения на модернизацию СЭД).
Запрос на обслуживание	Запросы, требующие выполнения дополнительных настроек системы (работа с орг. структурой СЭД, изменение стандартных настроек интерфейса пользователя и другие настройки). Поддержка на уровне администратора (проведение регламентных работ по мониторингу СЭД). Актуализация эксплуатационной документации по запросу пользователей СЭД или при изменении функциональных компонент СЭД

Запросы, классифицированные как «Запрос на изменение», фиксируются в Журнале заявок пользователей СЭД и передаются Функциональному заказчику для анализа и принятия решения о целесообразности реализации изменения см. п 2.2.

Помимо типа запроса, для каждого запроса должен быть определен приоритет, зависящий от степени влияния запроса на функционирование Системы:

Таблица 4. Описание приоритетов запросов

Приоритет	Описание
Низкий	Запрос не влияет напрямую на выполнение основных производственных задач в СЭД
Средний	Запрос влияет на выполнение основных производственных задач в СЭД
Высокий	Запрос связан со срочными операциями (важные документы уровня организации или сбои продвижения документов по жизненному циклу)
Критический	Запрос связан с обеспечением работоспособности СЭД в целом и/или срочными операциями, имеющими особую критичность для обеспечения деятельности Заказчика

* Временные параметры по обработке запросов и временные параметры по реализации запросов для запросов пользователей СЭД типа «Запрос на изменение» не применяются.

Для каждого приоритета запроса в Регламенте должны быть утверждены временные параметры:

- Время реакции - которое не является временем решения запроса. Не позднее указанного срока Исполнитель обязан представить Заказчику информацию о ходе решения запроса, и прогноз времени, необходимого для его решения
- Время исполнения запроса – время с момента получения полной информации по запросу до того момента, когда будут выполнены все необходимые работы по запросу и предоставлен ответ Заказчику.

2.2 Анализ предложений на внесение изменений в СЭД

Каждый запрос типа «Запрос на изменение» после внесения в Журнал заявок пользователей СЭД анализируется Функциональным заказчиком.

В случае, если принимается решение о нецелесообразности реализации изменения в СЭД – Функциональный заказчик информирует об этом Автора заявки, заявка закрывается.

Если Функциональным заказчиком принимается решение о целесообразности реализации предложенной доработки, то Функциональный заказчик готовит детальное описание требований к реализации доработки и передает запрос на реализацию, порядок обработки данных запросов приведен в разделе 2.3 настоящего документа.

2.3 Порядок реализации изменений в СЭД

Все изменения, вносимые в Систему, независимо от того устраняют они ошибку Системы или являются доработкой функционала Системы, должны производиться в соответствии с приведенным ниже Порядком.

Длительность каждого этапа должна быть зафиксирована в Регламенте эксплуатации СЭД.

Выделяются следующие этапы по реализации изменений в СЭД:

Таблица 5. Этапы реализации изменений в СЭД

№	Действие	Ответственный исполнитель
1	Выявление ошибки/ Согласование решения по реализации изменения в СЭД	Функциональный заказчик
2	Исправление ошибки/ реализация изменения (доработки)	Разработчик Исполнителя
3	Тестирование релиза на окружении разработчика	Инженеры тестирования со стороны разработчика
4	Формирование релиза	Разработчик Исполнителя
5	Установка релиза на тестовое окружение СЭД	Системный администратор СЭД
6	Тестирование релиза на тестовом окружении СЭД	Функциональный заказчик
7	Согласование установки изменения на продуктивное окружение и внесение изменений и дополнений в документацию Системы	Функциональный заказчик
8	Установка релиза на продуктивное окружение СЭД	Системный администратор СЭД
9	Закрытие заявки на изменения	Функциональный заказчик

2.3.1 Выявление ошибки/ Согласование решения по реализации изменения в СЭД

В случае получения критичной заявки или выявления критичных ошибок, приводящих к невозможности работы всех или значительного количества пользователей, либо после принятия решения о целесообразности реализации доработки СЭД в рамках развития функционала Системы – Функциональный заказчик назначает запрос на Разработчика.

2.3.2 Исправление ошибки/ реализация изменения (доработки)

После получения запроса от Функционального заказчика Разработчик исполнителя выполняет следующие действия:

- Анализирует поступивший запрос, разрабатывает техническое решение по его реализации;
- исправляет ошибку/ реализует изменение в Системе (доработку);
- устанавливает релиз на тестовое окружение разработчика;
- переводит задачу на внутреннее тестирование.

2.3.3 Тестирование релиза на окружении разработчика

Инженеры тестирования со стороны разработчика проводят тестирование исправленной функциональности вручную и с помощью автотестов:

- при наличии ошибок возврат к п. 2.3.2;
- при отсутствии ошибок запрос передается Разработчику для формирования релиза.

2.3.4 Формирование релиза

Разработчик Исполнителя:

- Готовит релиз обновления и инструкцию по его установке для установки на сервер Заказчика;
- Передает релиз Системному администратору СЭД для установки.

2.3.5 Установка релиза на тестовое окружение СЭД

Системный администратор СЭД после получения релиза от Разработчика Исполнителя устанавливает его на тестовое окружение СЭД, следуя полученной инструкции.

В случае выявления проблем с установкой – сообщает о них Разработчику Исполнителя для подготовки уточненной инструкции, либо обновленного релиза (п. 2.3.4).

После успешной установки релиза на тестовом окружении – сообщает об этом Функциональному заказчику для проведения тестирования релиза.

2.3.6 Тестирование релиза на тестовом окружении СЭД

Функциональный заказчик организует тестирование релиза на тестовом окружении СЭД, при необходимости привлекая заявителей.

Если ошибок не обнаружено:

- Сообщает Системному администратору СЭД о готовности релиза к установке на продуктивное окружение СЭД;
- Сообщает Системному администратору согласованную дату и время установки релиза на продуктивное окружение СЭД;
- Вносит изменения и дополнения в документацию СЭД (если требуется).

Если обнаружены ошибки при тестировании релиза, возвращает релиз Разработчику Исполнителя на доработку, далее п.2.3.2.

2.3.7 Установка релиза на продуктивное окружение СЭД

Системный администратор СЭД в соответствии в дату/время, согласованные Функциональным заказчиком для установки релиза, устанавливает релиз на продуктивное окружение, информирует Функционального заказчика о результатах установки.

2.3.8 Закрытие заявки на изменения

Функциональный заказчик, получив уведомление о результатах установки релиза на продуктивное окружение СЭД убеждается в работоспособности установленного функционала, после чего подтверждает закрытие заявки на изменение.