**Система управления стандартами «Наутилус»**

**Регламент сопровождения**

Содержание

[1 Общие положения 4](#_Toc69219664)

[1.1 Объекты сопровождения 4](#_Toc69219665)

[1.2 Участники сопровождения 4](#_Toc69219666)

[1.3 Функции участников сопровождения 4](#_Toc69219667)

[2 Виды услуг 5](#_Toc69219668)

[3 Обязанности сторон 6](#_Toc69219669)

[4 Порядок оказания услуг по сопровождению 7](#_Toc69219670)

[4.1 Формирование и регистрация заявок 7](#_Toc69219671)

[4.2 Внесение изменений в Систему 8](#_Toc69219672)

[4.3 Организация работ по обеспечению условий, проведению и завершению оказания услуг 8](#_Toc69219673)

[4.4 Информационное взаимодействие участников сопровождения 9](#_Toc69219674)

# Общие положения

Настоящий регламент описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Системы управления стандартами «Наутилус» (далее – Система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации Системы, совершенствование программного обеспечения (далее – сопровождение), а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## Объекты сопровождения

Объектами сопровождения являются:

1. программное обеспечение Системы;
2. техническая документация на Систему.

## Участники сопровождения

Участниками сопровождения являются:

1. лица, являющиеся пользователями Системы (далее – Пользователь);
2. лица, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Системы (далее – Разработчик) в составе ролей:
	* аналитик:
	* разработчик программного обеспечения.

## Функции участников сопровождения

Пользователь Системы:

1. формирует заявку на сопровождение;
2. контролирует и осуществляет приемку оказанных услуг;
3. ведет учет запрошенных и оказанных услуг по заявкам.

Разработчик ПО Системы:

1. оказывает услуги по сопровождению.

## Квалификация персонала, обеспечивающих сопровождение

К квалификации аналитика предъявляются следующие требования:

1. навыки взаимодействия с Пользователями Системы;
2. умение сбора, анализа и документирования требований и/или замечаний;
3. умение разработки технического задания и постановок задач на разработку программного обеспечения;
4. умение построения необходимых моделей, алгоритмов, прототипов;
5. умение координации разработки, тестировании, приемки и внедрения программного обеспечения;
6. навыки тестирования и содействия в устранении ошибок при разработке программного обеспечения;
7. навык обучения и проведения консультаций Пользователей Системы;
8. знание и умение работать в Word, Excel, Jira, Confluence;
9. знание ISO 20022, UML, OCL, ARIS.

К квалификации разработчика программного обеспечения предъявляются следующие требования:

1. знание принципов объектно-ориентированного программирования;
2. знание и умение программирования на Java, JavaScript;
3. знание HTML, CSS;
4. знание Websocket, REST;
5. знание SQL, навыки написания запросов к базе денных;
6. умения использования GitHub и GitLab;
7. знание сетевых технологий, включая TCP и HTTP;
8. знание принципов ReactJS+Redux/AngularJS/Backbone и/или Node.js + MongoDB.

# Виды услуг

Сопровождение Системы включает в себя следующие виды услуг:

1. анализ предложений по внесению изменений в Систему;
2. анализ неисправностей Сситемы;
3. актуализация документации на Систему;
4. тестирование модифицированной Системы в среде Разработчика;
5. формирование версии модификации Системы;
6. предоставление версии модификации Системы.

# Обязанности сторон

Пользователь обеспечивает:

1. привлечение специалистов Разработчика для выполнения заявок;
2. сопровождение работ Разработчика по заявкам;
3. контроль своевременности оказания услуг.

Разработчик обеспечивает:

1. поддержание стендов разработки и тестирования в актуальном состоянии;
2. регистрацию и классификацию поступающих заявок на внесение изменений в Систему;
3. внесение изменений в Систему;
4. проведение выходного тестирования модифицированной Системы;
5. формирование дистрибутивов, пакетов модификаций и/или обновлений;
6. предоставление модифицированной Системы;
7. актуализацию документации на Систему в связи с внесенными в Систему изменениями.

# Порядок оказания услуг по сопровождению

## Формирование и регистрация заявок

Пользователь отправляет заявку Разработчику с указанием:

1. контактной информации об инициаторе заявки (должность, Ф.И.О., номер телефона, адрес электронной почты);
2. приоритета запроса (приоритет может иметь значения: низкий, нормальный, высокий, исключительный);
3. предлагаемых направлений доработки - цель доработки и необходимые изменения.

Обращение осуществляется одним из следующих способов:

1. телефонным звонком по выделенному номеру телефона (с 9:00 до 18:00 по московскому времени);
2. отправкой заявки по форме на адрес электронной почты ответственного представителя Разработчика.

Форма заявки:

|  |  |
| --- | --- |
| № Заявки |  |
| Контактная информация: | фамилия, имя, отчество (полностью),должность,рабочий телефон (ВТС),адрес электронной почты. |
| Тип услуги (нужное указать): | Внесение изменений в ПО |
| Приоритет запроса (нужное указать): | низкий, нормальный, высокий, исключительный |
| Дополнительная информация: (формулировка вопроса, краткое описание ситуации/ошибки, включая результаты мониторинга и диагностики версии программного обеспечения, задание на изменение ПО) |  |
| Срок выполнения |  |

Разработчик получает заявку и регистрирует ее. Разработчик направляет на электронную почту инициатора запроса уведомление о начале работы с заявкой и сообщает ему уникальный регистрационный номер запроса, ответственного за решение заявки сотрудника Разработчика, время и дату регистрации заявки. Время реагирования Разработчика не должно превышать 4-х часов.

Ответственный сотрудник Разработчика осуществляет консультацию с Пользователем по телефону или электронной почте при необходимости. Пользователь оперативно обеспечивает предоставление дополнительной информации, запрашиваемой ответственным сотрудником Разработчика

Ответственный сотрудник Разработчика производит анализ и оценку заявки на предмет возможности внесения изменений в сроки, соответствующие заявке. Время оценки сроков выполнения не должно превышать 5 рабочих дней с даты регистрации заявки.

В случае необходимости срок выполнения работ может быть пересмотрен и уточнен путем дополнительного согласования.

## Внесение изменений в Систему

Сформированные обновления с доработанной Системой, документацией, инструкцией по обновлению Исполнитель передает на электронном носителе Пользователю.

Пользователь осуществляет проверку и приемку модифицированной Системы.

В ходе тестирования Разработчик обеспечивает проведение необходимых консультаций специалистам Пользователя. При необходимости консультирование осуществляется в очной форме на объекте эксплуатации.

При отрицательном результате тестирования Разработчик проводит изменения в Системе для устранения замечаний. После внесенных изменений Разработчиком формируется очередная версия Системы.

При положительном результате тестирования версии Системы Пользователь информирует Разработчика о результатах работы и об их завершении.

## Организация работ по обеспечению условий, проведению и завершению оказания услуг

В процессе работы Разработчика над запросом, Пользователь должен привлекать необходимые ресурсы, оперативно обеспечивать запрашиваемую дополнительную информацию, выполнять действия, рекомендованные Разработчиком, в согласованные сроки организовывать допуск специалистов Разработчика к месту проведения работ при необходимости.

При оказании услуг на объекте Пользователя, Пользователь обеспечивает доступ Разработчика на объект, рабочее место с доступом в Интернет.

## Информационное взаимодействие участников сопровождения

Информационное взаимодействие участников сопровождения происходит при выполнении работ по обработке заявок, сопровождению модификаций, а также, при необходимости, согласования деятельности, проведения консультаций и т.д.

Информационное взаимодействие участников сопровождения обеспечивается следующими средствами:

1. Электронная почта.
2. Телефонная связь: с 9:00 до 18:00 по московскому времени в будние дни прием заявок и консультации.