

ООО «Открытые Библиотечные Системы»

---

**АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ БИБЛИОТЕЧНО-  
ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА**

**Руслан-Нео**

---

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ**

обеспечивающих поддержание жизненного цикла  
программного обеспечения

На 9 листах

2019

## Содержание

Содержание.....	2
Введение.....	3
1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта АБИС «Руслан-Нео» .....	4
2. Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения программного продукта АБИС «Руслан-Нео».....	5
2.1 Установка ПП .....	5
2.2 Настройка Системы .....	5
2.3 Администрирование Системы .....	5
2.4 Устранение неисправностей .....	6
2.4.1 Отсутствие доступа к серверу «Руслан-Нео» .....	6
2.4.2 Длительное добавление/обновление данных.....	6
2.4.3 Сообщение об ошибке при работе с АРМами .....	6
2.5 Техническая поддержка пользователей ПП .....	7
2.6 Проведение модернизации Системы.....	7
2.7 Резервное копирование и восстановление данных.....	8
3. Информация о пользователях.....	9
3.1 Основные группы пользователей АБИС «Руслан-Нео» .....	9
3.2 Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах.....	9

## Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта (далее – ПП) автоматизированная библиотечно-информационная система «Руслан-Нео» (далее – Система, АБИС), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

# 1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта АБИС «Руслан-Нео»

Поддержание жизненного цикла программного продукта АБИС «Руслан-Нео» осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего следующие сервисные процессы:

- установка и настройка Системы;
- администрирование Системы в процессе ее эксплуатации;
- совершенствование Системы;
- консультации по вопросам использования ПП;
- получение и установка новых версий ПП.

Сопровождение ПП необходимо для обеспечения:

- отсутствия перерывов в работе библиотечных работников и нарушения доступности онлайн-услуг библиотеки, предоставляемых через сайт, по причине невозможности функционирования ПП (нарушения инструкции при установке и настройке, недоработки в работе ПП, упущения в работе администраторов Системы и т.п.);
- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала.

Сопровождение ПП может быть осуществлено с помощью:

- консультирования пользователей программного продукта по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте и другим средствам коммуникации) или в письменном виде по запросу Заказчика
- устранением недоработок в случае их обнаружения при работе с программным продуктом.
- удаленным подключением к серверу по телекоммуникационным сетям для выявления проблемы и ее устранения неисправности разработчиком.

## 2. Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения программного продукта АБИС «Руслан-Нео»

### 2.1 Установка ПП

Установка ПП может выполняться Заказчиком самостоятельно в соответствии с инструкцией или же выполняться разработчиком удаленно по телекоммуникационным сетям или с выездом к Заказчику.

Дистрибутив ПП, передаваемый Заказчику, содержит все модули АБИС, согласованные для поставки. Состав модулей АБИС определен в лицензионном договоре (договоре поставке), в рамках которого передается неисключительная бессрочная лицензия и право на использование ПП.

Установка ПП выполняется в соответствии с инструкцией.

### 2.2 Настройка Системы

Настройка модулей Системы выполняется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации ПП. Настройка выполняется в соответствии с документацией по эксплуатации.

### 2.3 Администрирование Системы

Администрирование Системы выполняется самостоятельно пользователями Системы в процессе эксплуатации ПП. Администрирование включает выполнение следующих основных действий:

- 1) Установка обновлений, получаемых от разработчиков. Установка обновлений выполняется самостоятельно пользователями Системы в соответствии с документацией по эксплуатации.
- 2) Выполнение планового и внепланового резервного копирования данных. Резервному копированию подлежат:
  - содержимое хранилища данных Системы,
  - поисковые индексы Системы.
- 3) Резервное копирование и восстановление данных из резервной копии осуществляется средствами РСУБД или ОС — в зависимости от используемого механизма хранения данных.
- 4) Проведение диагностики Системы. При эксплуатации Системы следует проводить мониторинг таких параметров сервера, как:
  - использование и нагрузка ЦП;
  - использование ОЗУ;
  - использование и нагрузка дисковой подсистемы;
  - использование сетевой подсистемы;а также параметров АБИС, таких как:

- длина очередей, связанных с обработкой событий о создании, изменении, удалении данных;
- среднее время выполнения операций, связанных с созданием, изменением, индексированием, поиском, извлечением данных.

При значении показателей выше 90% необходимо предусмотреть наращивание мощностей сервера.

5) Восстановление после аварийных ситуаций. При ошибках в работе аппаратных средств (кроме носителей данных и программ) восстановление функций системы возлагается на операционную систему. При аварии носителей данных следует восстановить данные из резервной копии. При аварии вследствие ошибки в работе программе следует обратиться к разработчику для выявления и устранения ошибки и последствий аварии.

## 2.4 Устранение неисправностей

### 2.4.1 Отсутствие доступа к серверу «Руслан-Нео»

Возможные причины:

Отсутствие сетевого соединения;

Отсутствие доступа к серверу с серверным приложением АБИС (недоступность сервера).

Способ решения:

Решение обеих проблем входит в компетенцию системного администратора организации.

### 2.4.2 Длительное добавление/обновление данных

Возможные причины:

- Высокая загрузка.
- Временная недоступность сервера с серверным приложением.
- Конфигурация используемого оборудования не удовлетворяет реальной нагрузке и объемам данных.

Способы решения:

Закрыть и открыть клиентское приложение АБИС.

Если предыдущий способ не решил проблему:

- 1) Время ожидания, не превышающее минуты: подождать уменьшения нагрузки на сервер и продолжить работу.
- 2) Время ожидания, превышающее минуту: обратиться к системному администратору организации.
- 3) При систематически возникающих задержках при выполнении операций: обратиться к администратору Системы для проведения диагностики распределения нагрузки и настройки программного окружения (РСУБД) и/или изменению параметров сервера. Для диагностики нагрузки рекомендуется использовать, например, систему мониторинга Zabbix, а также средства мониторинга используемой СУБД.

### 2.4.3 Сообщение об ошибке при работе с АРМами

Возможный способ решения: закрыть и снова открыть клиентское приложение (АРМ).

Если проблема осталась, необходимо направить разработчику сообщение по электронной почте по адресу support@ruslan.ru. К сообщению необходимо приложить файл со снимком экрана компьютера пользователя с сообщениями об ошибке.

При выявлении разработчиками ошибки в программном обеспечении, после ее устранения будет выпущена новая версия модуля, которую потребуется установить.

## 2.5 Техническая поддержка пользователей ПП

Техническая поддержка пользователей ПП осуществляется в формате консультирования пользователей Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации программного обеспечения по электронным каналам связи (телефону, факсу, электронной почте) или письменно по запросу.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПП;
- помощь в настройке и администрировании ПП;
- помощь в установке обновлений ПП;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПП;
- пояснение функционала ПП, помощь в эксплуатации;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПП;
- общие консультации по выбору оборудования и программного окружения для более эффективной работы ПП.

## 2.6 Проведение модернизации Системы

Модернизация и доработка программного продукта выполняется с целью совершенствования функциональных возможностей программного продукта, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок.

Модернизация для совершенствования функций/модулей АБИС «Руслан-Нео» производится по запросам Заказчика на основании заключенных договоров, где указываются технические требования к выполняемой доработке ПП. Заказчику предоставляются новые версии, а также неисключительные права на использование новых версий ПП, включающих модернизированные и новые модули АБИС «Руслан-Нео».

В рамках модернизации ПП оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в программный продукт АБИС «Руслан-Нео»;
- согласование с Заказчиком возможности, стоимости и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам, указанным в заявке;
- выявление ошибок в работе программного продукта;
- исправление ошибок, выявленных в работе программного продукта;
- обеспечение пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- модернизация программного продукта АБИС «Руслан-Нео» в связи с изменением нормативно-правового обеспечения по работе с библиотечным фондом и обслуживанию пользователей библиотеки.

## **2.7 Резервное копирование и восстановление данных**

Восстановление данных Системы осуществляется в случае их непредумышленной порчи, вызванной неквалифицированными действиями пользователя или администратора Системы либо сбоями оборудования, на котором осуществляется функционирование ПП. Восстановление данных осуществляется при предоставлении резервной копии файла данных, текущего файла данных, содержащего ошибку, а также детальном пошаговом описании последовательности действий/событий, приведших к указанной ситуации.

Глубина и степень восстановления зависят от предоставленных для работы данных и в каждом конкретном случае индивидуально обсуждаются с Заказчиком перед выполнением соответствующей процедуры.



## 3. Информация о пользователях

### 3.1 Основные группы пользователей АБИС «Руслан-Нео»

В процессы эксплуатации ПП вовлечены следующие группы пользователей:

- пользователи-читатели (конечные пользователи);
- библиотечные работники, использующие АБИС для выполнения процессов в автоматизированном режиме;
- администраторы - лица, выполняющее управление пользователями (группы, права), установку ПП и его новых версий, настройку конфигурации модулей АБИС «Руслан-Нео», настройку производительности Системы.

### 3.2 Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах

Для работы с Системой все пользователи должны иметь навыки работы с персональным компьютером на уровне пользователя, навыки работы в браузере на уровне пользователя, а также в ряде случаев дополнительные компетенции, приведенные ниже.

Библиотечные работники должны изучить документацию по эксплуатации модулей, с которыми они работают, технологические инструкции библиотеки в рамках выполняемых средствами АБИС процессов, знать правила создания библиографических записей в формате RUSMARC, российские правила каталогизации, требования ГОСТ по выводу библиографической информации, правила формирования и учета библиотечного фонда для традиционных и электронных ресурсов.

Администратор Системы должен владеть навыками установки и настройки программного обеспечения, организующего программное окружение для выполнения ПП «Библиопортал», знать принципы организации РСУБД и владеть навыками настройки РСУБД, выбранной для функционирования АБИС «Руслан-Нео», знать основы мониторинга и настройки производительности программного обеспечения и баз данных, знать языки HTML, CSS и JavaScript для настройки выходных форм (карточки, акты, списки, пр.) в соответствии с пожеланиями библиотеки. Желательно наличие опыта работы по настройке вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows и UNIX, организации сред виртуализации.

Для администраторов Системы желательно пройти обучение по установке и администрированию АБИС «Руслан-Нео».