

ООО «Открытые Библиотечные Системы»

**СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ КОНТЕНТОМ И СЕРВИСАМИ
БИБЛИОТЕЧНОГО ПОРТАЛА (САЙТА)**

БИБЛИОПОРТАЛ

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ

обеспечивающих поддержание жизненного цикла
программного обеспечения

На 7 листах

2019

Содержание

| | |
|--|---|
| Содержание..... | 2 |
| Введение..... | 3 |
| 1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта Библиопортал..... | 4 |
| 2. Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения программного продукта «Библиопортал»..... | 5 |
| 2.1 Установка ПП..... | 5 |
| 2.2 Настройка Системы и наполнение контентом..... | 5 |
| 2.3 Техническая поддержка пользователей ПП..... | 5 |
| 2.4 Проведение модернизации Системы..... | 6 |
| 2.5 Восстановление данных..... | 6 |
| 3. Информация о пользователях..... | 7 |
| 3.1 Основные группы пользователей Библиопортала..... | 7 |
| 3.2 Персонал, обеспечивающий работу ПП на местах..... | 7 |

Введение

Документ содержит описание основных процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного продукта (далее – ПП) «Система управления контентом и сервисами библиотечного портала (сайта) «Библиопортал»» (далее – Система, Библиопортал), 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 Библиопортал

Поддержание жизненного цикла программного продукта «Библиопортал» осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего следующие сервисные процессы:

- установка Системы;
- настройка и управление контентом Системы;
- 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 «Библиопортал»

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 Библиопортала, согласованные для поставки. Состав модулей ПП 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 и наполнение контентом

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

Управление контентом и обслуживание информационно-библиотечных сервисов Библиопортала выполняется пользователями Системы в процессе эксплуатации ПП в соответствии с инструкциями по эксплуатации ПП и должностными обязанностями библиотечных работников.

2.3 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.

2.4 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 Библиопортала 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 Библиопортала.

В рамках модернизации ПП оказываются следующие услуги:

- прием заявок от пользователей на внесение изменений и дополнений в программный продукт «Библиопортал»;
- 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 «Библиопортал» в связи с изменением нормативно-правового обеспечения.

Модернизация может выполняться работниками Заказчика самостоятельно, при наличии требуемых компетенций. При необходимости, им оказывается консультационная помощь при возникновении проблем в разработке и интеграции модулей.

2.5 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 Библиопортала

В процессы эксплуатации ПП вовлечены следующие группы пользователей:

- пользователи-читатели (конечные пользователи);
- контент менеджеры – лица, выполняющие операции по управлению контентом страниц и структурой портала;
- администраторы модулей Библиопортала - лица, выполняющие настройку модулей портала под конкретную библиотеку или консорциум;
- операторы модулей Библиопортала - лица, выполняющие действия, связанные с предоставлением информационно-библиотечных сервисов конечным пользователям;
- администраторы - лица, выполняющее управление пользователями (группы, права), установку ПП и его новых версий, настройку конфигурации модулей Библиопортала.

Оно и то же лицо из числа персонала, обеспечивающего работу ПП на местах, может входить в несколько групп и выполнять соответствующие функции.

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.

Контент менеджер должен иметь навыки работы в браузере на уровне уверенного пользователя, иметь навыки применения языка HTML и знать общие требования к организации материалов, публикуемых на сайте.

Операторы модулей Библиопортала должны изучить документацию по эксплуатации модулей, с которыми они работают, а также должностные инструкции в рамках выполняемых средствами Библиопортала информационно-библиотечных услуг.

Администратор модулей должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Желательно знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows и UNIX.

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 Библиопортала, знать основы мониторинга и настройки производительности программного обеспечения и баз данных.

Для администраторов модулей и администраторов Системы желательно пройти обучение по эксплуатации ПП «Библиопортал».

Для специалистов, осуществляющих модернизацию Системы самостоятельно, требуется знание языка программирования Python и фреймворка Django.