



**SITESOFT
PLATFORM**

Sitesoft.Portal

**Процессы, обеспечивающие поддержку
жизненного цикла программного комплекса**

Москва

2022

Реферат

Документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного комплекса Sitesoft.Portal, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного комплекса, совершенствование программного комплекса, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Содержание

1. Процессы жизненного цикла программного комплекса Sitesoft.Portal	6
2. Процесс поставки	6
2.1. Необходимый персонал.....	6
2.2. Заключение договора.....	7
2.3. Поставка и закрытие договора поставки	7
3. Процесс настройки и разработки (модификации)	8
3.1. Необходимый персонал.....	9
3.2. Подготовка процесса разработки (модификации)	10
3.3. Анализ требований к системе и проектирование новой функциональности	11
3.4. Разработка дизайна	11
3.5. Программирование и тестирование	12
3.5.1. Проектирование программной архитектуры.....	12
3.5.2. Разработка программного кода.....	12
3.5.3. Тестирование	14
3.5.4. Сборка	15
3.6. Сборка страниц Сайта с помощью функциональности конструктора	16
3.7. Разработка документации	16
3.8. Установка программного комплекса в среде эксплуатации.....	17
3.9. Опытная эксплуатация	18

3.10.	Приемочные испытания и ввод в промышленную эксплуатацию .	18
4.	Процесс сопровождения	19
4.1.	Необходимый персонал.....	19
4.2.	Подготовка процесса сопровождения.....	20
4.3.	Обеспечение бесперебойного функционирования Sitesoft.Portal	20
4.4.	Обновление Sitesoft.Portal	22
4.5.	Устранение инцидентов	23
4.6.	Внесение изменений в Sitesoft.Portal по требованию эксплуатирующей организации	24
4.7.	Перенос на другую технологическую площадку.....	25
4.8.	Предоставление линии технической поддержки	26
4.8.1.	Виды обращений	26
4.8.2.	Мероприятия в рамках технической поддержки	27
4.8.3.	Предоставление доступа в систему обработки заявок	27

Обозначения и сокращения

Термин	Определение
Вендор	Организация-разработчик программного комплекса Sitesoft.Portal
Жизненный цикл	Развитие системы, продукта, услуги, проекта или других изготовленных человеком объектов, начиная со стадии разработки концепции и заканчивая прекращением применения
Заказчик	Организация, осуществляющая приобретение и выполняющая эксплуатацию программного комплекса Sitesoft.Portal
Исполнитель	Организация, выполняющая работы по поставке, модификации и технической поддержке программного комплекса Sitesoft.Portal
Партнер	Организация, заключившая с Вендором партнерское соглашение
Сайт	Интернет-сайт либо другая информационная система, работающая под управлением программного комплекса Sitesoft.Portal
Система управления	Программный комплекс Sitesoft.Portal

1. Процессы жизненного цикла программного комплекса Sitesoft.Portal

Программный комплекс Sitesoft.Portal (далее – Система управления) используется для управления содержимым, сервисами, учетными записями пользователей и особенностями функционирования Интернет-сайта, портала, мобильного приложения или другой информационной системы, содержимое которой построено как иерархия разделов и страниц (далее – Сайт). Система управления представляет собой программное средство, в которое могут вноситься модификации в соответствии с требованиями к функциональности Сайта.

Для Sitesoft.Portal предусмотрены следующие процессы жизненного цикла:

- поставка;
- настройка и разработка (модификация);
- сопровождение.

2. Процесс поставки

Процесс поставки определяет работы организации, поставляющей Sitesoft.Portal. Для приобретения продукта Заказчик может обратиться непосредственно к разработчику программы (далее – Вендор) либо к любому авторизованному партнеру (далее – Партнер).

2.1. Необходимый персонал

Менеджер по работе с клиентами. Осуществляет взаимодействие с представителями Заказчика по ключевым вопросам (согласовывает и уточняет спецификацию поставки продукта, перечень работ, ведет переговоры по цене, согласовывает и подписывает документы, выполняет сдачу-приёмку работ),

осуществляет координацию взаимодействия специалистов, разрешает конфликтные ситуации.

Юрист. Занимается оформлением договоров и прочей юридической документации.

Специалист отдела пресейла. Выполняет разработку коммерческого предложения и спецификаций поставки.

2.2. Заключение договора

Заказчик заключает с Вендором или Партнером договор поставки необходимой ему версии Системы управления, при необходимости заключается также договор на выполнение работ по настройке и модификации Системы управления.

Результат этапа: договор поставки Системы управления, договор на выполнение работ по настройке и модификации Системы управления (при необходимости).

2.3. Поставка и закрытие договора поставки

Вендор (Партнер) поставляет Систему управления Заказчику в соответствии с условиями договора поставки, оформляется акт приема-передачи программного обеспечения. Договор поставки закрывается.

Результат этапа: подписанный договор поставки Системы управления, договор на выполнение работ по настройке и модификации Системы управления (при необходимости), акт приема-передачи программного обеспечения.

3. Процесс настройки и разработки (модификации)

Процесс настройки и разработки (модификации) определяет состав работ Исполнителя, то есть организации, которая осуществляет настройку и разработку (модификацию) Sitesoft.Portal для создания на ее основе Сайта. Т.к. Sitesoft.Portal представляет собой готовый программный продукт, работы созданию Сайта сводятся к настройке и модификации (расширению функциональности) текущей версии продукта в соответствии с требованиями к функциональности Сайта.

Настройка включает работы по установке Sitesoft.Portal на сервере (серверах) Заказчика, внесению изменений в конфигурационные файлы продукта и общесистемного программного обеспечения, необходимого для функционирования Sitesoft.Portal. Также в рамках настройки выполняется подключение к Сайту стандартных и разработанных (модифицированных) модулей Системы управления и сборка страниц Сайта с помощью функциональности конструктора.

Разработка (модификация) включает этапы:

- анализ требований к системе и проектирование;
- разработка дизайна;
- программирование и тестирование;
- сборка страниц Сайта с помощью функциональности конструктора;
- разработка документации;
- установка программного комплекса в среде эксплуатации
- опытная эксплуатация;
- приемочные испытания и ввод в промышленную эксплуатацию.

Исполнитель выполняет работы в соответствии с условиями договора на выполнение работ по настройке и разработке (модификации) Системы управления и требованиями технического задания, которое прилагается к договору.

3.1. Необходимый персонал

В процессе разработки принимают участие следующие специалисты:

Руководитель проекта. Осуществляет взаимодействие с представителями Заказчика по оперативным вопросам (коммуникации, работа по согласованию и уточнению перечня работ, решение текущих вопросов), осуществляет координацию взаимодействия специалистов, разрешает конфликтные ситуации.

Технический менеджер. Осуществляет управление командой технических специалистов, планирует ход разработки, формулирует задачи проектной команде, распределяет задачи между членами проектной команды, контролирует сроки выполнения задач.

Системный аналитик. Выполняет обследование предметной области, разрабатывает проектные решения на основе требований Заказчика, разрабатывает эксплуатационную документацию для модифицированной Системы управления.

Дизайнер. Выполняет разработку дизайн-макетов страниц и интерфейсов Сайта.

Веб-мастер. Выполняет подключение к Сайту модулей Системы управления и сборку страниц Сайта с помощью функциональности конструктора.

Программисты разработки. Осуществляют разработку дополнительной функциональности, не входящей в состав стандартных

модулей Системы управления, согласно требованиям Заказчика и постановкам задач системного аналитика.

Тестировщик. Проверяет новую функциональность модифицированного программного обеспечения на соответствие постановке системного аналитика и наличие технических ошибок.

Системный администратор. Выполняет работы по системному администрированию технологической площадки (стендов), куда будет устанавливаться программное обеспечение Sitesoft.Portal, в том числе устанавливает и настраивает системное программное обеспечение, организует резервное копирование данных.

3.2. Подготовка процесса разработки (модификации)

Подготовка процесса разработки (модификации) осуществляется следующим образом:

- назначение команды на проект;
- декомпозиция задач проекта, назначение ответственных технических специалистов;
- составление плана проведения работ. Планирование может выполняться итерационно. Технический менеджер следит за ходом выполнения задач и вносит корректировки в план разработки.

Результат этапа: на проект назначена команда, составлен план проведения работ.

3.3. Анализ требований к системе и проектирование новой функциональности

На этапе проектирования осуществляется обработка и формализация требований заказчика на основе предоставленного технического задания, выполняется постановка задач и оформление необходимых документов согласно требованиям договора, стандартов и нормативной документации.

Результат этапа: постановки на разработку функциональности в виде задач, проектная документация.

3.4. Разработка дизайна

Разработка дизайн-макетов страниц и интерфейсов Сайта осуществляется дизайнером по функциональным требованиям, сформулированным системным аналитиком.

Разработка дизайна организована следующим образом:

- в рамках задач выполняется разработка дизайн-макетов всех ключевых страниц Сайта;
- дизайн-макеты согласовываются с Заказчиком;
- если в процессе утверждения у Заказчика появляются замечания и пожелания, задача возвращается на доработку дизайнеру для учета требований Заказчика;
- после окончательного согласования дизайн-макетов задача закрывается техническим менеджером.

Результат этапа: согласованные дизайн-макеты всех ключевых страниц Сайта.

3.5. Программирование и тестирование

Архитектурно Sitesoft.Portal представляет собой ядро и набор модулей, каждый из которых отвечает за конкретную функциональность. Модификация Системы управления осуществляется по двум основным направлениям:

- внесение изменений в ядро с целью улучшения программного комплекса. Такие изменения доводятся до эксплуатирующих организаций в виде обновлений Sitesoft.Portal по программе поддержки пользователей, для получения обновлений Заказчику необходим действующий договор на техническую поддержку;
- модификация под нужды Заказчика – изменение функциональности существующих и разработка дополнительных модулей.

3.5.1. Проектирование программной архитектуры

На основе постановок задач формируется архитектура, которая описывает общую структуру Сайта и определяет компоненты программного комплекса. Определяется состав модулей, подлежащих модификации либо разработке.

Результат этапа: определен состав модулей Sitesoft.Portal, подлежащих разработке (модификации).

3.5.2. Разработка программного кода

Технический менеджер создает задачи на разработку (модификацию) модулей и назначает на нее ответственных исполнителей.

В ходе разработки разворачивается несколько стендов:

- персональный стенд программиста, на котором специалист занимается написанием кода, его отладкой. На этом стенде расположен личный репозиторий программиста.
- мастер-стенд: предназначен для сборки модифицированного программного комплекса. После разработки на персональном стенде отдельных модулей, или их модификации, они загружаются на мастер-стенд, на котором результаты работ может оценивать технический менеджер;
- тестовый стенд. После распоряжения руководителя проекта о подготовке стабильной версии продукта, которую необходимо показывать Заказчику, она собирается и развертывается на тестовом стенде. На тестовом стенде осуществляется проверка продукта тестировщиком. По мере доработки и исправления недочетов версия Сайта на тестовом стенде обновляется;
- демо-стенд – предназначен развертываний стабильной версии продукта (релиза), которую может проверять руководитель проекта и Заказчик. Версия Сайта на демо-стенде меняется только по распоряжению руководителя проекта.

Тестовый и демо-стенд разворачиваются на собственных ресурсах Исполнителя. Они доступны из Интернет, но закрыты браузерным паролем. По распоряжению руководителя проекта они могут быть развернуты на площадке Заказчика.

Процесс разработки программного кода организован следующим образом:

- программист загружает установочный комплект файлов Сайта из системы управления версиями на персональный стенд, разворачивает комплекс программных средств;

- программист вносит изменения в программный код в соответствии с выдвинутыми требованиями;
- измененный код переносится на мастер-стенд. Там производится сборка новой версии Sitesoft.Portal или всего проекта (в зависимости от изменений);
- технический менеджер осуществляет проверку разработанной (модифицированной) функциональности Sitesoft.Portal на соответствие поставленной задаче на мастер-стенде;
- если задача выполнена с ошибками, она возвращается на доработку. Если задача выполнена в полном объеме – она закрывается и новая версия продукта устанавливается на тестовый стенд.

Результат этапа: программный код разработанной (модифицированной) функциональности Sitesoft.Portal.

3.5.3. Тестирование

Технический менеджер создает задачу на тестирование разработанной (модифицированной) функциональности. Назначается ответственный тестировщик.

Тестировщик выполняет проверку новых функций программного комплекса, а также работу ранее созданных модулей.

Тестировщик оценивает модифицированные модули Sitesoft.Portal по следующим критериям:

- учет требований к программному объекту;
- внешнее соответствие требованиям к программному объекту;
- внутреннее соответствие между требованиями к программным модулям;

- тестовое покрытие всех модулей;
- соответствие методов программирования и используемых стандартов;
- возможность сборки и тестирования;
- возможность эксплуатации и сопровождения.

В ходе тестирования формируется чек-лист, который прикрепляется к задаче после ее завершения. Работа с результатами тестирования организована следующим образом:

- если находятся ошибки или несоответствия в реализации, тестировщик создает новую задачу на устранение ошибок. Задача назначается на технического менеджера;
- технический менеджер в зависимости от свободных ресурсов и приоритета переназначает задачу на соответствующего специалиста;
- процесс повторяется до тех пор, пока не будут устранены все ошибки;
- задача на тестирование закрывается техническим менеджером.

Результат этапа: разработанная (модифицированная) функциональность Sitesoft.Portal проверена на соответствие требованиям.

3.5.4. Сборка

После тестирования формируется релиз программного комплекса. Разработчик собирает программные модули и компоненты Sitesoft.Portal в установочный пакет (релиз), готовый к установке на демо-стенд или основную площадку Заказчика.

Результат этапа: установочный пакет новой версии Sitesoft.Portal

3.6. Сборка страниц Сайта с помощью функциональности конструктора

Веб-мастером выполняется подключение к Сайту стандартных и разработанных (модифицированных) модулей Системы управления и сборка страниц Сайта с помощью функциональности конструктора. Данная функциональность позволяет исключить этап HTML-верстки, осуществляя создание страниц в визуальном интерфейсе, не требующем программирования.

Сборка страниц организуется следующим образом:

- утвержденные дизайн-макеты передаются веб-мастеру. Для этого технический менеджер создает задачу на сборку и назначает ответственного веб-мастера;
- веб-мастеру осуществляет сборку необходимых страниц;
- задача передается техническому менеджеру на проверку.

Результат этапа: собранные страницы Сайта, разрабатываемого на основе Sitesoft.Portal.

3.7. Разработка документации

По факту готовности версии программного комплекса для установки на технологическую площадку создается (обновляется) эксплуатационная документация. Технический менеджер создает задачу на разработку документации. Набор документов определяется в соответствии с требованиями договора и технического задания. В задаче, назначаемой на системного аналитика, указывается, какие документы подлежат разработке.

После завершения работ обновленные документы прикрепляются к задаче и задача передаётся на проверку техническому менеджеру.

Результат этапа: пакет эксплуатационной документации на новую версию Sitesoft.Portal.

3.8. Установка программного комплекса в среде эксплуатации

Исполнителем выполняется ввод в действие программного комплекса в среде эксплуатации, определенной в договоре.

Данная работа состоит из следующих задач:

- подготовка технологической площадки;
- установка Sitesoft.Portal на технологическую площадку.

Подготовка технологической площадки включает в себя:

- определение (уточнение) требований к технологической площадке: характеристики серверного оборудования, состав серверного программного обеспечения.
- установка и настройка серверного программного обеспечения на технологической площадке.

Установка Sitesoft.Portal осуществляется из установочного пакета файлов, включающего программные файлы Сайта, файлы контента и дампы базы данных.

Данные работы выполняются системным администратором. Технический менеджер создает задачу и назначает ответственного исполнителя. По завершении работ технический менеджер проверяет стенд Заказчика и закрывает задачу.

Результат этапа: функционирующий на технологической площадке Заказчика программный комплекс Sitesoft.Portal.

3.9. Опытная эксплуатация

Исполнитель разрабатывает план опытной эксплуатации. Разработка плана организуется следующим образом:

- руководителем проекта создается задача по разработке Плана опытной эксплуатации, назначается исполнитель.
- Исполнитель осуществляет разработку плана в соответствии с требованиями договора и имеющимися условиями эксплуатации;
- план проверяется руководителем проекта;
- задача отправляется на доработку или закрывается.

По итогам опытной эксплуатации подготавливается журнал опытной эксплуатации. Если в ходе опытной эксплуатации были выявлены какие-либо проблемы (ошибки, сбои, отклонения от нормального функционирования), процесс возвращается к этапу 3.5.2 для устранения выявленных ошибок.

Результат этапа: журнал опытной эксплуатации Sitesoft.Portal, акт завершения опытной эксплуатации и допуска к приемочным испытаниям (если данные документы предусмотрены в договоре).

3.10. Приемочные испытания и ввод в промышленную эксплуатацию

Этап включает в себя проведение приемочных испытаний программного комплекса. Приемочные испытания проводятся в соответствии с разработанной Исполнителем «Программой и методикой испытаний».

Приемочная комиссия формируется из представителей Заказчика и Исполнителя. Комиссия проверяет соответствие выполненных работ техническому заданию, дает оценку качеству выполненных работ, заключение о возможности промышленной эксплуатации программного комплекса.

По итогам испытаний оформляется Протокол приемочных испытаний и Акт сдачи-приемки работ.

Результат этапа: протокол приемочных испытаний, акт сдачи-приемки работ, введенный в промышленную эксплуатацию программный комплекс.

4. Процесс сопровождения

Процесс сопровождения определяет работы организации (Исполнителя), обеспечивающей сопровождение программного комплекса Sitesoft.Portal, установленного на технологической площадке Заказчика.

В процессе сопровождения могут осуществляться изменения (модификации) программного продукта и соответствующей документации, вызванные возникшими проблемами или потребностями.

Целью процесса является обеспечение работоспособности и целостности программного продукта.

4.1. Необходимый персонал

В процессе сопровождения принимают участие следующие специалисты:

Менеджер технической поддержки. Осуществляет взаимодействие с представителями Заказчика по оперативным вопросам, осуществляет координацию взаимодействия специалистов, разрешает конфликтные ситуации.

Аналитик технической поддержки. Обрабатывает запросы на внесение изменений, готовит отчетную документацию о ходе технической поддержки.

Программист технической поддержки. Выполняет работы по доработке программного кода Сайта.

Системный администратор. Выполняет работы по системному администрированию технологической площадки (мониторинг работоспособности, установка обновлений системного программного обеспечения, контроль резервного копирования данных).

4.2. Подготовка процесса сопровождения

Для обеспечения процесса сопровождения персоналу Заказчика разъясняются механизмы взаимодействия специалистов сопровождения и представителей Заказчика, порядок работы линии технической поддержки, порядок согласования времени проведения профилактических работ, порядок устранения инцидентов, порядок подачи запросов на внесение изменений, на обучение и т.п. Данную работу проводит менеджер технической поддержки.

Параметры предоставления услуг по сопровождению Sitesoft.Portal (время работы линии технической поддержки, приоритеты заявок, время реакции на заявку, время устранения инцидента и т.п.) определяются в договоре между конкретным Исполнителем и Заказчиком.

Результат этапа: согласование процесса взаимодействия представителей Заказчика и службы технической поддержки.

4.3. Обеспечение бесперебойного функционирования Sitesoft.Portal

Исполнитель обеспечивает круглосуточный мониторинг работоспособности оборудования и программного обеспечения технологической площадки, диагностику неисправностей при их возникновении и их устранение.

Для обеспечения бесперебойного функционирования Sitesoft.Portal Исполнитель проводит следующие работы:

- поддержка работоспособности программных средств Sitesoft.Portal;
- ежедневное создание и хранение резервных копий Sitesoft.Portal и содержимого Сайта, реализованного на основе продукта;
- обеспечение информационной безопасности (разграничение доступа к Sitesoft.Portal, файловым ресурсам и базам данных, автоматическая регистрация действий лиц, допущенных к администрированию Sitesoft.Portal, предотвращение несанкционированных и непреднамеренных воздействий на защищаемую информацию);
- мониторинг веб-безопасности и анализ уязвимостей Sitesoft.Portal, реагирование на выявленные недостатки и оповещение о них Заказчика;
- мониторинг объема свободного места на всех компонентах Sitesoft.Portal. В случае если оставшийся объем свободного места составляет менее 10% от объема раздела, предпринимаются действия по увеличению свободного места или перемещению информации в другой раздел (на другой носитель);
- блокировка по IP-адресу доступа к Sitesoft.Portal лиц, явно осуществляющих попытки взлома;
- участие в восстановлении Sitesoft.Portal из резервных копий в случае необходимости;
- ведение мониторинга доступности Sitesoft.Portal в целом.

Работы по сопровождению выполняются следующими способами:

- путем консультирования по телефону пользователей Заказчика;

- при помощи удаленного доступа к технологической площадке (к рабочим станциям и серверам) Заказчика;
- на площадке Заказчика, сотрудниками Исполнителя.

Результат этапа: бесперебойное функционирование Sitesoft.Portal на технологической площадке Заказчика.

4.4. Обновление Sitesoft.Portal

В задачи процесса сопровождения включены работы по установке обновлений или исправлений версий Sitesoft.Portal. Обновление может быть двух видов:

- полное обновление Sitesoft.Portal до новой версии;
- установка обновлений для модулей и компонентов.

Комплекс операций включает в себя следующие работы:

- создание сценария проведения обновления;
- разовое резервное копирование рабочих данных Заказчика в указанное Заказчиком место хранения резервных данных;
- установка обновлений Sitesoft.Portal на рабочую площадку Заказчика;
- проверка корректности проведения обновления;
- отмена проведения обновления с восстановлением данных при некорректном завершении обновления.

Срок выполнения, дата и время выполнения предварительно согласовываются с Заказчиком.

Работы по обновлению выполняет системный администратор. В большинстве случаев обновление выполняется при помощи средств удаленного доступа к технологической площадке Заказчика.

Результат этапа: функционирующий на технологической площадке Заказчика обновленный программный комплекс Sitesoft.Portal.

4.5. Устранение инцидентов

Под инцидентом понимается любое событие (или потенциальная возможность события), которое ведет к нарушению требований информационной безопасности, конфиденциальности, целостности или доступности Sitesoft.Portal, либо любое нестандартное событие, которое вызывает или может вызвать снижение качества работы или прерывание доступности Sitesoft.Portal.

Заказчик сообщает Исполнителю об инцидентах путем обращения в службу поддержки Исполнителя любым удобным для него способом (электронная почта, телефон, система обработки заявок).

На основании данных Заказчика Исполнитель устанавливает приоритет инцидента, определяет очередность обработки инцидента (в числе других нерешенных инцидентов Заказчика), нормы времени реакции и решения.

Под временем реакции понимается количество рабочих часов, прошедших с момента передачи Заказчиком сообщения об инциденте, в течение которых назначенный специалист службы поддержки Исполнителя должен приступить к работе по его разрешению или запросить у Заказчика сведения, необходимые для более глубокой диагностики.

Под временем решения понимается количество рабочих часов, прошедших с момента передачи Заказчиком сообщения об инциденте, в течение которых Исполнитель, в зависимости от ситуации, должен провести работы по устранению ошибки в работе Системы, либо дать рекомендации по разрешению инцидента силами Заказчика.

При необходимости Исполнитель разрабатывает и согласовывает с Заказчиком совместный план действий по разрешению инцидента.

Инцидент считается решенным (закрытым), если проведены работы (предоставлена рекомендация), позволяющие устранить сбой и восстановить нормальное использование Системы. По факту закрытия инцидента служба поддержки Исполнителя уведомляет обратившегося представителя Заказчика о закрытии. В случае несогласия с фактом закрытия инцидента, обратившийся представитель Заказчика может вернуть инцидент в работу любым удобным способом (электронная почта, телефон, система обработки заявок).

По результатам установленного отчетного периода Исполнитель направляет Заказчику отчет с перечнем инцидентов с информацией: тип сбоя, время сбоя, а также время, потраченное на устранение сбоя.

Результат этапа: оперативное устранение инцидентов в работе Sitesoft.Portal.

4.6. Внесение изменений в Sitesoft.Portal по требованию эксплуатирующей организации

Объем вносимых изменений в Sitesoft.Portal в рамках процесса сопровождения может быть описан в техническом задании (количество запросов на изменение, либо количество человеко-часов). Если данные работы предусмотрены техническим заданием, то Заказчик вправе подавать запросы на осуществление изменений в Sitesoft.Portal. В противном случае, внесение изменений оформляется в виде отдельного договора на выполнение работ по модификации Sitesoft.Portal.

Также Заказчик может подавать Вендору заявки на развитие продукта с описанием необходимой функциональности. Такие заявки рассматриваются Вендором, в случае принятия решения о том, что данная функциональность

значима для развития продукта, она включается в план разработки продукта, в дальнейшем Заказчик сможет получить ее через сервер обновлений в рамках действующего договора на техническую поддержку.

Внесение изменений в Sitesoft.Portal выполняется в соответствии с процессом разработки (см. раздел 3).

Результат этапа: модифицированный в соответствии с требованиями Заказчика программный комплекс Sitesoft.Portal.

4.7. Перенос на другую технологическую площадку

При переносе Sitesoft.Portal (включая данные) в новую эксплуатационную среду, должно быть выполнено требование: в новой среде Sitesoft.Portal разворачивается в том же состоянии, в котором была завершена эксплуатация в старой среде.

Перенос организуется следующим образом:

- общением с Заказчиком занимается менеджер технической поддержки. Согласуется время переноса;
- менеджер технической поддержки создает задачу о переносе Sitesoft.Portal на новую технологическую площадку. Для выполнения данных работ назначается ответственный системный администратор;
- осуществляется подготовка новой технологической площадки. На ней разворачивается серверное программное обеспечение аналогично старой площадке;
- программный комплекс Sitesoft.Portal и данные, накопленные в нем, архивируются;
- архив копируется и переносится на новую площадку; он распаковывается и происходит установка Sitesoft.Portal;

- после завершения переноса выполняется анализ оценки влияния перехода на различные аспекты эксплуатации перенесенного Sitesoft.Portal. При необходимости выполняется донастройка программного комплекса в соответствии с новыми условиями эксплуатации;
- после выполнения запланированного переноса посылается соответствующее уведомление всем заинтересованным сторонам. Вся связанная с прежней средой документация, реквизиты доступа и т.п. обновляются в соответствии с новыми условиями.

Результат этапа: функционирование Sitesoft.Portal на новой технологической площадке, включая накопленные данные.

4.8. Предоставление линии технической поддержки

Линия технической поддержки – это комплекс административно-технических ресурсов Исполнителя, обеспечивающих оказание технической поддержки в соответствии с обращениями, поступающими от представителей эксплуатирующей организации (включая прием, регистрацию и классификацию обращений, а также диспетчеризацию и контроль их выполнения).

4.8.1. Виды обращений

Специалисты технической поддержки в зависимости от условий договора обеспечивают исполнение следующих видов обращений, поступающих на линию технической поддержки:

- консультирование по вопросам эксплуатации Sitesoft.Portal;
- восстановление работоспособности Sitesoft.Portal;
- изменение конфигурации Sitesoft.Portal и серверного программного обеспечения.

4.8.2. Мероприятия в рамках технической поддержки

Для обеспечения сопровождения и поддержки эксплуатации Sitesoft.Portal могут выполняться следующие мероприятия:

- прием и регистрация заявок, поступающих от Заказчика через систему обработки заявок (см. п. 4.8.3);
- обработка инцидентов в зависимости от установленного приоритета (см. п. 4.5);
- прием и обработка предложений, поступивших от Заказчика (через систему обработки заявок) и касающихся сопровождения и поддержки эксплуатации Sitesoft.Portal;
- оказание консультационной помощи Заказчику по всем вопросам, непосредственно связанным с эксплуатацией Sitesoft.Portal, ответственным представителем Исполнителя.

4.8.3. Предоставление доступа в систему обработки заявок

На период действия договора на техническую поддержку Исполнитель предоставляет Заказчику доступ в систему электронного взаимодействия (система обработки заявок) для учета обращений и формирования статистической информации в разрезе ответственных исполнителей, выполнения заявок и поручений Заказчика.

Система обработки заявок обладает следующими возможностями:

- онлайн доступ к системе с использованием веб-браузера;
- подача заявок Заказчиком в режиме 24x7;
- распределение заявок Исполнителем (назначение сотрудника, ответственного за выполнение заявки);
- добавление комментариев, обмен дополнительной информацией с Заказчиком, прикрепление файлов;

- отслеживание хода выполнения заявок;
- уведомления по электронной почте обо всех событиях по заявкам;
- обработка заявок по статусам и приоритетам.
-