

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Директор ООО «АЙДЕНТИКА»**

**Абрамович Михаил Леонидович** \_\_\_\_\_



## **Остопус**

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

**Octopus**

**Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО**

**на 10 л.**

## Содержание

1. Введение.....	1
2. Общие сведения о ПО.....	2
2.1. Основные функции ПО.....	3
2.2. Системные требования.....	3
3. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл ПО.....	4
3.1. Общее описание жизненного цикла ПО.....	4
3.2. Процессы в рамках этапов Жизненного цикла ПО.....	5
3.3. Роли участников процессов Жизненного цикла ПО.....	5
4. Установка ПО.....	6
5. Штатное функционирование ПО.....	6
6. Сопровождение ПО.....	7
7. Устранение неисправностей в работе ПО.....	8
8. Совершенствование ПО.....	9

Приложения. История изменений.

## **1. Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО «Ostorus» (далее – система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения (модификации), а также информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## 2. Общие сведения о системе

Ostorus – система управления учетными записями сотрудников и правами доступа к информационным системам организации, включающая в себя компоненты каталога сотрудников и ресурсов, сценариев жизненного цикла сотрудников в организации, контроля политик и процедур управления доступом, портала самообслуживания, аудита.

### 2.1. Функции системы

Ostorus позволяет осуществлять управление идентификационными данными и контроль доступа к приложениям, платформам, системам и данным в масштабах предприятия.

К основным функциональным возможностям системы относятся:

- Интеграция с доверенными источниками данных и целевыми системами,
- Автоматизация процессов, связанных с созданием, удалением и изменением учетных записей сотрудников, а также предоставление им доступа к различным ресурсам в соответствии с заданной ролевой моделью,
- Наличие функционала портала самообслуживания, позволяющего сотрудникам заказывать нужные им доступы,
- Возможность предоставления прав доступа автоматически на основе ролей и организационно-штатной структуры, а также посредством заявок на портале самообслуживания,
- Возможность проведения регулярной аттестации прав доступа (по расписанию или по событию),
- Удобный графический интерфейс настройки процессов согласования заявок, различных правил и политик,
- Возможность интеграции с внешними системами Helpdesk для автоматизации обработки запросов пользователей.

### 2.2. Системные требования

Для работы системы Ostorus необходимо учитывать ряд требований и условий, указанных ниже. Список системных требований представлен в Таблице 1.

Таблица 1. Системные требования.

Необходимый ресурс	Рекомендовано
Процессор (CPU)	4 CPU
Оперативная память (RAM)	16
Объем свободного дискового пространства (HDD/SSD)	128 Gb
Операционная системы (OS)	Debian 12

## 3. Процессы, обеспечивающие жизненный цикл системы

### 3.1. Общее описание жизненного цикла системы

Жизненный цикл системы состоит из нескольких этапов:

- Создание системы – проектирование и разработка системы, проверка его работоспособности.

- Штатное функционирование системы – доступность и функционирование заявленных компонентов системы в полном объеме и на заявленном уровне производительности.
- Сопровождение системы – обеспечение штатного функционирования системы и информационно-консультационной поддержки при эксплуатации системы со стороны Ostorus (ООО «Айдентика»).
- Устранение неисправностей работы системы – взаимодействие Заказчика/Потребителя системы и команды Ostorus (ООО «Айдентика») для локализации неисправностей, возникших в системе, а также устранение неисправностей.
- Совершенствование системы – внесение дополнений и изменений в функциональность системы по требованию Заказчика/Потребителя системы, а также внесение изменений в системы для повышения уровня производительности, усовершенствования архитектуры и алгоритмов или иные действия, направленные на улучшение функциональных и нефункциональных характеристик системы.

### 3.2. Процессы в рамках этапов Жизненного цикла системы.

Этапы жизненного цикла системы включают в себя:

- Создание системы:
  - Подготовка Технического задания
  - Проектирование
  - Реализация
  - Проведение тестирования со стороны QA
  - Подготовка комплекта поставки, включая необходимые ключи и документацию.
- Штатное функционирование системы:
  - Запуск системы
  - Эксплуатация системы
  - Остановка системы
  - Обновление системы.
- Сопровождение системы:
  - Предоставление разъяснений по функциональности и компонентам системы;
  - Консультации по развертыванию, эксплуатации, масштабированию и обновлению системы;
  - Помощь при установке, настройке системы и оборудования для эксплуатации системы, а также при установке обновлений;
  - Предоставление по запросу актуальных материалов и документации на системы;
  - Оказание поддержки при поиске и локализации возникших проблем, а также при снижении производительности системы.
- Устранение неисправностей работы системы:
  - Предоставление данных, необходимых для анализа возникшей неисправности,
  - Проведение анализа проблемы и ее воспроизведение,

- Формирование и предоставление заключения о характере неисправности,
  - Постановка задачи на внесение исправлений в системы, выполнение работ, тестирование,
  - Подготовка и передача версии с внесенными изменениями.
- Совершенствование системы:
    - Прием и анализ Заявок от Заказчика/Потребителя системы на проведение модификации,
    - Согласование условий выполнения работ,
    - Проведение модификации системы в соответствии с заявкой,
    - Подготовка и передача версии с внесенными изменениями.

### 3.3. Роли участников процессов Жизненного цикла системы

Роли участников процессов Жизненного цикла системы описаны в Таблице 2.

Таблица 2. Роли участников процесса Жизненного цикла системы

№	Роль	Описание роли
1	Quality Assurance (QA)	Сотрудники подразделения QA, выполняющие проверку, тестирование системы и воспроизводят неисправности для формирования шагов по их исправлению.
2	Octopus	Сотрудники компании ООО «Айдентика»
3	Администратор	Администратор системы на стороне Заказчика, выполняющий администрирование системы, мониторинг компонентов системы, их производительности, а также первые действия для устранения неисправностей работы системы и/или инфраструктуры, на которой развернут системы
4	Заказчик	Компания, которая приобрела права на использование системы
5	Инженерный отдел	Сотрудники компании ООО «Айдентика», обеспечивающие поддержку Заказчика на этапе Сопровождения системы и Устранения неисправностей работы системы
6	Оператор	Сотрудник Заказчика, выполняющий действия для Штатного функционирования системы на стороне Заказчика
7	Техническая поддержка	Сотрудники компании ООО «Айдентика», обеспечивающие техническую поддержку Заказчика на этапе Устранения неисправностей и Совершенствования системы

#### **4. Создание системы**

Триггером для создания системы служит подтвержденная потребность создания системы со стороны уполномоченных сотрудников Ostorus (ООО «Айдентика»).

Для начала процессов создания системы требуются:

- Описанная задача на создание системы с указанием функциональных и нефункциональных требований, примеров использования системы с пояснением, какие задачи должна решать система, требования к качеству системы
- ТЗ на создание системы,
- Согласование ресурсов, сроков и приоритета задачи на создание системы (включение в план разработки).

Задача на создание системы проходит анализ со стороны команд Ostorus, вовлеченных в разработку, осуществляется проектирование системы, после чего начинается процесс разработки ПО. В ходе процесса разработки системы команды Ostorus с помощью соответствующего языка программирования создают компоненты системы, которые должны работать друг с другом. После завершения разработки компонентов системы они передаются на тестирование в команду QA, которая должна выполнить соответствующие этапы тестирования. В ходе тестирования необходимо проверить, что:

- Компоненты системы работают корректно согласно Техническому заданию по отдельности
- Компоненты системы работают корректно согласно Техническому заданию совместно
- При отдельной и совместной работе компонент системы достигает установленных требований к качеству и выполняет функциональные и нефункциональные требования к системе.

#### **5. Штатное функционирование системы**

Перед началом работы с системой в рамках Штатного функционирования системы, необходимо выполнить шаги, описанные в Инструкции по установке, а также настроить систему. Установка и настройка могут выполняться специалистами Заказчика самостоятельно, так же для этих работ могут быть привлечены сотрудники Инженерного отдела Ostorus, либо авторизованного Партнера. Процессы в рамках Штатного функционирования системы обеспечиваются Оператором системы и Администратором на стороне Заказчика с помощью документации, полученной в комплекте поставки системы. Функционирование системы считается штатным, если запуск, эксплуатация, остановка и обновления выполняются в соответствии с функциями и документацией системы.

#### **6. Сопровождение системы**

Услуги по сопровождению (технической поддержке) системы согласовываются в момент заключения договора с Заказчиком. В рамках системы могут быть оказаны следующие услуги:

- Прием обращений и регистрация заявок на обслуживание
- Диагностика неисправностей
- Решение инцидентов

- Консультации инженера технической поддержки
- Доступ к базе знаний
- Обновление ПО
- Отчетность
- Помощь в настройке и администрировании
- Помощь в установке обновлений
- Помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновлений.

Коммуникация в рамках оказания системы технической поддержки ведется по каналам связи, которые включают в себя, но не ограничиваются следующими:

1. Телефон
2. Корпоративные программы для обмена сообщениями
3. Специализированный веб-портал службы поддержки
4. Электронная почта

## **7. Устранение неисправностей системы**

Перечень триггеров для устранения неисправностей работы системы включает в себя, но не ограничивается следующим:

- появление ошибок системы при работе в режиме штатного функционирования системы
- недостижение заявленных параметров точности и/или производительности системы
- отклонения от остальных заявленных функциональных и нефункциональных характеристик системы

В случае возникновения неисправностей в работе системы, Оператору системы следует обратиться к Администратору. Администратор должен предпринять доступные для него действия для самостоятельного устранения неисправностей. Если самостоятельно устранить неисправность невозможно, то Администратор обращается в службу Технической Поддержки Ostorus.

При обращении Администратору необходимо подготовить и предоставить следующую информацию:

- название организации, использующей системы;
- версию и номер сборки системы;
- подробное описание возникшей проблемы и действий, которые к ней привели или предшествовали возникновению проблемы;
- данные, при работе с которыми возникла ошибка (по возможности);
- список всех внесённых изменений (смена / обновление оборудования или операционной системы, смена версии системы, изменение конфигураций системы, обновление защиты системы, изменения в конфигурациях сети);
- текст сообщений об ошибках от системы;
- файлы логирования системы за период не менее двух недель;
- снимки экрана с ошибками (по возможности).

## 8. Совершенствование системы

Триггерами для Совершенствования системы могут быть:

### 1. Запросы Заказчиков:

- заявка от Заказчика на внесение изменений и дополнений в системы для решения неисправности системы;
- заявка от Заказчика на внесение изменений и дополнений в системы для улучшения функциональных и нефункциональных характеристик системы.

### 2. Работы в рамках планового развития системы:

- выявление и устранение неисправностей / ошибок функционирования системы;
- совершенствование алгоритмов работы;
- внесение дополнений и изменений в документацию системы.

В рамках обработки запросов Заказчика выполняются следующие шаги:

- прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в программное обеспечение системы;
- анализ заявок со стороны Octopus, проверка заявок со стороны QA (при необходимости в случае неисправности системы);
- согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- внесение изменений / дополнений в системы по заявкам Заказчика со стороны Octopus;
- проведение проверки системы со стороны QA;
- подготовка комплекта поставки, включая обновление документации для отображения внесенных изменений;
- предоставление Заказчику новых версий, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Обработку запросов Заказчика осуществляет Техническая поддержка с последующей передачей заявок в профильные подразделения Octopus.