

Руководство по эксплуатации АИС «УНИД»

Содержание

1. Общие сведения о системе	2
1.1. Наименование системы и назначение	2
1.2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АИС «УНИД».	2
2. Обеспечение поддержки в процессе эксплуатации	7
2.1. Информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки	7
2.2. Средства коммуникации со службой поддержки	8
2.3. Данные о режиме работы службы поддержки и адрес	9

1. Общие сведения о системе

1.1. Наименование системы и назначение

Наименование системы у разработчика: Управление научной и инновационной деятельностью» (УНИД).

Автоматизированная информационная система «Управления научной и инновационной деятельностью» (далее АИС «УНИД») предназначена для поддержки процессов сбора и учета результатов научной деятельности сотрудников, аспирантов и студентов; планирования, сопровождения, контроля сроков и качества выполнения НИР, анализа эффективности научно-исследовательской и инновационной деятельности организации, её кадровых и финансовых ресурсов.

1.2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла АИС «УНИД».

АИС «УНИД» это многофункциональная система. Она содержит 12 основных функциональных модулей для решения прикладных задач различных структурных подразделений университета (научного управления, планово-финансового управления, кафедр, факультетов, центра молодёжной политики, аттестационного отдела, центра проектного управления центра коллективного пользования, отдела охраны интеллектуальной собственности, управления коммерциализации и других подразделений).

Внедрение системы обычно выполняется поэтапно (по модульно), а конфигурация для поставки собирается исходя из целей, планов и приоритетов Заказчика.

Кроме того, для эффективной работы пользователей системы крайне важно, чтобы УНИД обменивалась данными с информационными системами Заказчика и получала актуальные сведения о сотрудниках, студентах и аспирантах, являлась источником данных для отображения на сайтах университета, персональных страницах. А для решения некоторых задач, например, по управлению проектами или управление оборудованием, или управления интеллектуальной собственностью важен обмен данными с информационными системами бухгалтерии.

Поэтому жизненный цикл АИС «УНИД» начинается с покупки лицензии на функциональные модули, включает обязательный проект внедрения и интеграции с информационными системами Заказчика, обучение пользователей и этапы поддержки (технической и методологической).

Этап жизненного цикла УНИД – это регламентированная группа задач, которые должны выполнять на различных этапах члены команды (менеджер, системный аналитик, разработчик, специалист службы тех.поддержки и тестировщик). Мы различаем 10 этапов.

Этап 1. Покупка лицензии и поставка конфигурации системы

- Сбор и аналитика требований к необходимому/желаемому для Заказчика функционалу;
- Сборка версии и конфигурации проекта;

- Покупка лицензии на функциональные модули системы
- Локализация (настройка интерфейсов: цветовая гамма, шрифты, логотип университета);
- Установка на сервере Заказчика

Этап 2. Планирование проекта (менеджер проекта, системный аналитик)

- Сбор и аналитика требований к необходимому/желаемому для Заказчика функционалу;
- Формулировка задач для разработки;
- Оценка трудоёмкости;
- Планирование проекта (цели проекта, предполагаемый бюджет и сроки проекта)

Этап 3. Определение всех требований и составление технического проекта и устава проекта (менеджер проекта, системный аналитик)

- Уточнение всех требований к конфигурации проекта:
 - состав основных функциональных модулей системы;
 - состав блоков личного кабинета в соответствии с составом основных функциональных модулей;
 - список групп отчётных форм в соответствии с составом основных функциональных модулей;
- Уточнение требований к интеграции АИС «УНИД» и информационных систем Заказчика
- Уточнение требований к регистрации и аутентификации пользователей (использование LDAP или прямая регистрация пользователя в системе);
- Уточнение требований к разработке нового функционала (размещение в меню, связи с бизнес-сущностями системы, необходимый набор прав для пользователя, требования к интерфейсам, пр.);
- Разработка технического проекта;
- Согласование технического проекта с Заказчиком, ключевыми специалистами команды разработчиков;
- Разработка и согласование устава проекта (цели от Заказчика, цели от разработчиков задачи, риски, бюджет, сроки, состав команды, планируемые результаты, ресурсы проекта).

Этап 4. Разворачивание Системы на сервере Заказчика

- Разворачивание Системы на сервере Заказчика;
- Локализация (настройка интерфейсов; заполнение локальных справочников для использования в отчётных формах);
- Интеграция с информационными системами. Разработка программных интерфейсов для получения данных, их обработки и сохранения в базе данных АИС «УНИД». Тестирование функциональности и аудит корректности передачи, обработки и сохранения данных.
- Финальные тесты работоспособности системы;
- Настройка системы аутентификации пользователей;

- Настройка справочников системы.

Этап 5. Разработка функциональности (аналитики, разработчики, тестировщики, менеджер)

Разработка ведётся по методологии SCRAM:

- Декомпозиция задач, backlog в Jira в соответствии с ТЗ; вехи проекта;
- Разработка нового функционала;
- Сборка версии и конфигурации проекта;
- Процедура обновления версии осуществляется автоматически силами и мощностями разработчика с использованием CI/CD, deploy-плагинов и пр. инструментария.
- Раздел Системы «Обновления в системе» – предназначен для размещения объявлений об исправленных ошибках, улучшении в системе, новых отчётных формах;

Этап 6. Тестирование

- Тестирование нового функционала ведётся на демо-ветках разработчика. На этом этапе все возможные недостатки отслеживаются, исправляются и перепроверяются.
- Тестирование функционала на тестовом сервере.
- Исправление ошибок и устранение недочетов.
- Так же на этом этапе составляется необходимая документация по проекту. В документации содержится информация о том, как использовать продукт и описание его основного функционала.
- Составление текстов помощи для пользователя и размещение в интерфейсах

Этап 7. Ввод в эксплуатацию

- Согласование матрицы ответственности пользователей по ролевому признаку;
- Согласование списка ключевых сотрудников (владельцы –процесса) Заказчика для взаимодействия в процессе эксплуатации системы;
- Обучение администратора (управление справочниками; настройка прав для роли пользователя;
- Настройка ролей для пользователей;
- Консультирование владельца процесса при разработке регламентов и рабочих инструкций для сотрудников отделов;
- Обучение пользователей;

Этап 8. Поддержка пользователей системы

Для коммуникаций с пользователями системы предусмотрены следующие сервисы:

- Раздел Новости используется для размещения объявлений, адресованных всем пользователям системы, в том числе, приглашение на обучающие семинары;

- Раздел Объявление о конкурсах - предназначен для размещения объявлений о конкурсах (на НИР, тендерах, и пр);
- Раздел Обновления в системе – предназначен для размещения объявлений об исправленных ошибках, улучшении в системе, новых отчётных формах;
- В личном кабинете пользователя УНИД функционал « Задать вопрос администратору». Пользователь может задать вопрос, написать о проблеме или ошибке системы. При получении ответа от администратора. Пользователю приходит уведомление на его электронную почту.
- Телеграмм - канал для владельцев процессов и ключевых сотрудников – менеджер проекта и аналитик для методической и методологической поддержки и быстрого реагирования на сообщения о проблемах или функциональных сбоях (багах) в системе.
- Обучающие семинары для пользователей (вебинары или в рамках курсов повышения квалификации сотрудников по согласованию с Заказчиком).
- Методическая поддержка пользователей включает:
 - Консультирование пользователей;
 - Составление Формулы прав доступа для группы (роли), с учётом решаемых задач, зон ответственности пользователей и Политики ведения учёта. Согласовывать Формулу прав доступа с Т.С.
 - Консультация и своевременное информирование Администраторов Системы о внедрении нового функционала, изменениях коллекции прав для пользователей (роли);
 - Консультация и обучение Администратора данных (С. В.) функциональности Системы и реализованному бизнес- процессу (назначение, категории пользователей, политики ведения учёта и особенностях Формулы прав доступа для роли пользователей)
 - Консультирование при разработке инструкций и регламентов для обеспечения непротиворечивости и целостности вводимых данных, достижения целей и выполнения требований к отчётности всех заинтересованных лиц).

Этап 9. Совершенствование программного обеспечения

- Аналитики через каналы поддержки пользователей системы собирают от пользователей требования и пожелания для развития системы; анализируют и формулируют задачи для разработчиков. Вносят задачи в Jira с отметкой от какого университета.
- Аналитики изучают требования к статической отчётности по научной и инновационной деятельности и составляют требования к формам отчётности (2-наука, 1- мониторинг, 4 НТ, Приоритет 2030); требования к добавлению новых атрибутов для сущностей системы; обновляют системные справочники, которые используются для формирования отчётности.
- Менеджер проекта определяет приоритет и сроки выполнения задачи, источник финансирования разработки (договор сопровождения/ проект, версию системы)

Этап 10. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

- Аналитики через каналы поддержки пользователей системы собирают от пользователей сообщения об ошибках; диагностируют проблему; формулируют задачу в Jira\$
- Менеджер проекта определяет приоритет задачи, сроки выполнения и версию ПО. В зависимости от приоритета задачи определяется сроки по релизу (плановый или hotfix)
- Технические и сетевые неисправности полностью устраняются силами и средствами персонала организации заказчика. Среди таких неисправностей можно выделить:
 - - отсутствие электроэнергии;
 - - выход из строя аппаратных комплектующих;
 - - сетевые проблемы;

2. Обеспечение поддержки в процессе эксплуатации

2.1. Информацию о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

Сопровождение АИС УНИД состоит из двух больших и разноплановых задач, которые должны решать разные организации: разработчик и внедряющая организация (университет).

Техническое обслуживание программного обеспечения — это процесс изменения, модификации и обновления программного обеспечения для удовлетворения потребностей клиентов. Техническое обслуживание программного обеспечения выполняется после запуска продукта по нескольким причинам, включая улучшение программного обеспечения в целом, исправление проблем или ошибок, повышение производительности и многое другое.

От компании – разработчика (ООО Контек-Софт):

Категория персонала	Функции
Менеджер проекта	Управление задачами и ресурсами
Аналитик – специалист по внедрению	<ol style="list-style-type: none"> 1. Консультирование пользователей и ответы на вопросы через каналы поддержки пользователей системы; 2. Сбор требования от пользователей для развития системы; 3. Анализ нормативных документов по статистической отчётности университетов; 4. Составление задач для разработчиков; 5. Проведение обучающих семинаров по функционалу системы
Разработчик frontend	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оперативное устранение ошибок, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения; 2. Восстановление работоспособности при возникновении критических ошибок. 3. Анализ интеграционных потоков, содержания баз данных; логов работы программных модулей АИС «УНИД». Диагностика проблем передачи данных. 4. Разработка отчётных форм; 5. Разработка новой функциональности; 6. Поддержка работоспособности и версионности ПО
Разработчик backend	

От Заказчика (университета):

Категория персонала	Функции
Системный администратор — ответственный за техническое,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Анализ, настройки и мониторинг работоспособности аппаратных средств (серверные комплектующие и сетевая инфраструктура), в т.ч. мониторинг свободного доступного пространства на устройствах хранения данных.

аппаратное и сетевое обеспечение.	<p>2. Анализ, настройки и мониторинг работоспособности программного окружения (ОС, web-серверы, СУБД и пр.)</p> <p>3. Анализ, настройки и мониторинг работоспособности и состояния вышестоящего программного окружения, если таковое имеется (web-серверы более высокого уровня, межсетевые экраны, брандмауэры и пр.).</p> <p>4. Автоматизация процесса создания и хранения резервных копий (зеркалирование, бэкапы, RAID и пр. технологии и методики).</p> <p>5. Обеспечение безопасности доступа к серверу (средства защиты ПО; соблюдение внутрикорпоративной Политики безопасности).</p> <p>Процесс анализа и мониторинга различных составляющих не предполагает обязательной ежечасной/ежедневной интеракции, в штатном режиме работы АИС УНИД работает без необходимых вмешательств.</p>
Инженер по сопровождению ПО	<p>1. Управление пользователями и ролями;</p> <p>2. Поддержка в актуальном состоянии:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ локальных справочников; ○ матрицы ролей; ○ настройки подсистемы почтовой рассылки; <p>3. Мониторинг процессов интеграции УНИД и информационных систем университета;</p>
Консультант	<p>1. Внедрение изменений в университете</p> <p>2. Консультирование пользователей системы по вопросам бизнес-процессов;</p> <p>3. Обучение пользователей системы на рабочих местах;</p> <p>4. Сбор требований, пожеланий к улучшению функциональности;</p> <p>5. Взаимодействие со службой поддержки Разработчика (Контек-Софт)</p>

2.2. Средства коммуникации со службой поддержки

Для коммуникаций с пользователями системы предусмотрены следующие сервисы:

- В личном кабинете пользователя УНИД функционал «Задать вопрос администратору». Пользователь может задать вопрос, написать о проблеме или ошибке системы. При получении ответа от администратора. Пользователю приходит уведомление на его электронную почту.
- Телеграмм - канал для владельцев процессов и ключевых сотрудников – менеджер проекта и аналитик для методической и методологической поддержки и быстрого реагирования на сообщения о проблемах или функциональных сбоях (багах) в системе.
- Обучающие семинары для пользователей (вебинары или в рамках курсов повышения квалификации сотрудников по согласованию с Заказчиком).

2.3. Данные о режиме работы службы поддержки и адрес

Служба поддержки АИС «УНИД» состоит из специалистов компании – разработчика (ООО Контек-Софт) и выделенных специалистов службы поддержки Заказчика (Университета).

Режим работы специалистов компании – разработчика (ООО Контек-Софт):

9:00-18:00 в рабочие дни;

info@contek.ru

Тел. (3822) 585 242

Фактический и почтовый адрес:

ООО «Контек-Софт»

Адрес: 634041, г. Томск, ул. Киевская, д. 93, оф. 2,3,8.

Тел. (3822) 585 242