

**ПЛАТФОРМА УПРАВЛЕНИЯ МОБИЛЬНЫМИ
ПРИЛОЖЕНИЯМИ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИМИ ИНФОРМАЦИОННОЕ
СОПРОВОЖДЕНИЕ КОНФЕРЕНЦИЙ, ВЫСТАВОК, СЕМИНАРОВ И
ДРУГИХ ПУБЛИЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА**

Введение

В данном документе описываются процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла платформы «Платформа управления мобильными приложениями, обеспечивающая информационное сопровождение конференций, выставок, семинаров и других публичных мероприятий» (далее Платформа), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такого поддержания.

Оглавление

Общая информация	Ошибка! Закладка не определена.
1. Управление сопровождением дивизиональных информационных систем Определение схем финансирования организационно-управленческих и ИТ-проектов	4
2. Разработка прикладных и платформенных решений.	4
3. Информационно-технологическая поддержка пользователей.	4
4. Процесс управления инцидентами.	4
5. Процесс управления проблемами.	5
6. Процесс управления рисками.	5
7. Процесс управления изменениями.	5
8. Процесс управления релизами.	6
9. Процесс управления качеством.	6
10. Процесс управления ИТ-проектами.	6
11. Процесс управления мощностями.	6
12. Процесс управления непрерывностью.	7
13. Процесс управления ИТ-архитектурой.	7
14. Процесс управления ИТ-активами и конфигурациями.	7

Обеспечение жизненного цикла

Обеспечение жизненного цикла Платформы осуществляется сервисной организацией АО «КОНСИСТ-ОС» в рамках сервисного договора между АО «Концерн Росэнергоатом» и АО «КОНСИСТ-ОС».

Для обеспечения жизненного цикла Платформы в АО «КОНСИСТ-ОС» разработаны и утверждены следующие процессы:

1. Управление сопровождением дивизиональных информационных систем
Определение схем финансирования организационно-управленческих и ИТ-проектов.
2. Разработка прикладных и платформенных решений.
3. Информационно-технологическая поддержка пользователей.
4. Процесс управления инцидентами.
5. Процесс управления проблемами.
6. Процесс управления рисками.
7. Процесс управления изменениями.
8. Процесс управления релизами.
9. Процесс управления качеством.
10. Процесс управления ИТ-проектами.
11. Процесс управления мощностями.
12. Процесс управления непрерывностью.
13. Процесс управления ИТ-архитектурой.
14. Процесс управления ИТ-активами и конфигурациями.

Управление сопровождением дивизиональных информационных систем Определение схем финансирования организационно-управленческих и ИТ-проектов

Основной целью процесса является обеспечение необходимого уровня оказания услуг и функциональности Платформы за счет повышения качества рабочей среды и своевременности реализации нового функционала.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №1.

Разработка прикладных и платформенных решений.

Основной целью процесса является обеспечение выполнения стратегических целей АО «КОНСИСТ-ОС» и получение выручки от разработки экономически эффективных прикладных и платформенных решений для АО «Концерн Росэнергоатом» при минимально необходимых издержках.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №2.

Информационно-технологическая поддержка пользователей.

Основной целью процесса является поддержка пользователей в соответствии с соглашением об уровне оказания услуг (SLA).

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №3.

Процесс управления инцидентами.

Основной целью процесса является восстановление нормального функционирования Платформы в минимально возможный срок и с минимальными потерями для бизнеса.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №4.

Процесс управления проблемами.

Основной целью процесса является предотвращение инцидентов и минимизация влияния тех инцидентов, которые не могут быть предотвращены.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №5.

Процесс управления рисками.

Основной целью процесса является обеспечение эффективного взаимодействия между участниками процесса, включая оптимальный уровень их информированности, для организации функционирования системы управления рисками, способными существенно повлиять на достижение целей АО «КОНСИСТ-ОС». Снижение уровня неопределенности достижения целевых показателей деятельности АО «КОНСИСТ-ОС».

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №6.

Процесс управления изменениями.

Целью процесса «УИЗ. Управление изменениями» является:

- результативное и экономное выполнение согласованных и утвержденных Изменений с минимальным риском для существующей и создаваемой инфраструктуры;
- повышение качества выполняемых изменений, путем снижения вероятности возникновения ошибок, вызванных вносимыми изменениями.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 28.07.2020 №179/100/312-П «Об утверждении и введении в действие Порядка организации процесса «Управление изменениями» в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №7.

Процесс управления релизами.

Целью настоящей Политики является обеспечение необходимого уровня оказания услуг и функциональности Платформы за счет стандартизации процессов выпуска и передачи релизов заказчику.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 14.01.2021 №179/100/11-П «Об утверждении и введении в действие Политики управления релизами в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении 8.

Процесс управления качеством.

Основной целью процесса является достижение целей, сформулированных в Заявлении о Политике АО «КОНСИСТ-ОС» в области качества.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №9.

Процесс управления ИТ-проектами.

Основной целью процесса является достижение целей ИТ-проектов / программ и максимальной удовлетворенности заказчика в условиях ограничений по объему работ, сроков и ресурсов.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №10.

Процесс управления мощностями.

Основной целью процесса является постоянное совершенствование производительности и мощности ИТ-инфраструктуры с целью

предоставление ИТ-услуг в соответствии с достигнутым соглашением об уровне обслуживания.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №11.

Процесс управления непрерывностью.

Основной целью процесса является поддержание ИТ-инфраструктуры и ИТ-услуг в соответствии с достигнутым соглашением об уровне оказания услуг (SLA).

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №12.

Процесс управления ИТ-архитектурой.

Основной целью процесса является разработка и поддержание в актуальном состоянии ИТ-архитектуры Общества/ Заказчика, повышение эффективности управления, контроля реализации ИТ-проектов и программ.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №13.

Процесс управления ИТ-активами и конфигурациями.

Паспорт процесса утвержден приказом АО «КОНСИСТ-ОС» от 30.03.2021 №179/100/180-П «Об утверждении и введении в действие Перечня процессов ИСУ АО «КОНСИСТ-ОС» и паспортов процессов ИСУ в АО «КОНСИСТ-ОС». Паспорт процесса приведен в приложении №14.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения.

Устранение неисправностей осуществляется сервисной организацией АО «КОНСИСТ-ОС» в рамках сервисного договора между АО «Концерн Росэнергоатом» и АО «КОНСИСТ-ОС».

Для устранения неисправностей в АО «КОНСИСТ-ОС» разработаны и утверждены следующие процессы:

1. Управление сопровождением дивизиональных информационных систем
Определение схем финансирования организационно-управленческих и ИТ-проектов.
2. Информационно-технологическая поддержка пользователей.
3. Процесс управления инцидентами.
4. Процесс управления проблемами.
5. Процесс управления рисками.
6. Процесс управления качеством.
7. Процесс управления непрерывностью.

Информация о вышеперечисленных процессах приведена в предыдущих разделах.

Совершенствование программного обеспечения.

Совершенствование программного обеспечения осуществляется сервисной организацией АО «КОНСИСТ-ОС» в рамках сервисного договора между АО «Концерн Росэнергоатом» и АО «КОНСИСТ-ОС».

Для совершенствования программного обеспечения в АО «КОНСИСТ-ОС» разработаны и утверждены следующие процессы:

1. Разработка прикладных и платформенных решений.
2. Процесс управления изменениями.
3. Процесс управления релизами.
4. Процесс управления качеством.

5. Процесс управления непрерывностью.

6. Процесс управления инцидентами.

7. Процесс управления рисками.

Информация о вышеперечисленных процессах приведена в предыдущих разделах.

Информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Обеспечение поддержки осуществляется сервисной организацией АО «КОНСИСТ-ОС» в рамках сервисного договора между АО «Концерн Росэнергоатом» и АО «КОНСИСТ-ОС».

Режим поддержки 8x5, с 09:00 до 18:00 по московскому часовому поясу. Прием запросов круглосуточно.

Непосредственно в поддержке системы «Платформа управления мобильными приложениями, обеспечивающая информационное сопровождение конференций, выставок, семинаров и других публичных мероприятий» задействованы 5 работников первой линии, 6 работников 2 линии и 3 работника 3 линии.

Поддержка имеет квалификацию, достаточную для работы, использования и поддержки:

- Операционных систем: Windows 10 и выше, *nix, macOS 10 и выше
- Браузер: Google Chrome 80 и выше; Яндекс-браузер 20 и выше
- Опыт работы с системами с веб-интерфейсом от 1 года.
- Опыт администрирования информационных систем от 1 года.
- Опыт в разработке программных продуктов в web среде от 1 года.
- Опыт работы в операционной системе MacOS.
- Опыт работы в операционной системе Windows.
- Опыт поддержки веб-сервера на базе AstraLinux Орел.
- Опыт поддержки сервера Баз Данных PostgreSQL

В рамках решения смежных инцидентов, связанных с функционированием системы, могут быть задействованы более 1000 работников «АО КОНСИСТ-ОС», закрепленных за другими блоками поддержки.

Средства коммуникации со службой поддержки:

Телефон: +7 (495) 994-48-68

Электронный адрес: dsit@rosenergoatom.ru

Для внутренних клиентов дивизиона «Электроэнергетический» развернут внутренний портал самообслуживания:

<https://fe-nmn-app1.co.rosenergoatom.ru/portal/>

В развитии системы «Платформа управления мобильными приложениями, обеспечивающая информационное сопровождение конференций, выставок, семинаров и других публичных мероприятий» задействованы 7 работников, а именно:

- 3 инженера-программиста.
- 1 специалист по тестированию.
- 1 проектировщик интерфейса.
- 1 системный аналитик.
- 1 менеджер разработки.