



Руководство по эксплуатации
информационной системы управления проектами
«Цифровой проект»

Оглавление

Введение	3
Краткое описание и принципы работы	3
Назначение системы	3
Компоненты системы.....	3
Технические характеристики	4
Установка системы	5
Настройка системы	5
Поддержка	5
Сроки устранения ошибок	6

Введение

Руководство по эксплуатации определяет состав, принципы действия, характеристики информационной системы управления проектами (далее - ИСУП) «Цифровой проект» необходимые для ее правильной и безопасной эксплуатации.

Краткое описание и принципы работы

ИСУП «Цифровой проект» (далее - Система) – это программный комплекс, состоящий из набора модулей, взаимодействующих между собой и предназначенных для автоматизации различных функций участников проектной деятельности в организациях.

Система построена по клиент-серверной архитектуре и позволяет работать с ней с любых устройств, в том числе мобильных.

Основными модулями являются:

- Планирование
- Пакеты работ
- Новости
- Wiki
- Документы
- Участники
- Бюджеты.

Назначение системы

ИСУП «Цифровой проект» предназначена для автоматизации проектной деятельности организаций и позволяет охватить все этапы проектной деятельности.

Дополнительными возможностями системы являются частичная автоматизация документооборота организаций, планировщик, встроенная возможность обмена сообщениями, возможность ведения базы знаний.

Более подробно ознакомиться с функционалом системы вы можете в документе «Руководство пользователя».

Компоненты системы

Архитектура Системы основана на принципах трехуровневой структуры, разделяющей данные, уровень их обработки, и уровень представления (тонкий клиент). База данных и бизнес приложение должны работать на специально выделенном сервере (или отдельных серверах), тогда как клиентская часть доступна с различных рабочих станций пользователей через локальную сеть или глобальную сеть Интернет.

Система состоит из следующих компонентов:

- серверной части;
- БД;
- клиентской части.

Серверная части ИСУП «Цифровой проект» может работать на одной из следующих операционных систем:

- Fedora Linux 30 Desktop;
- Fedora Linux 30 Server;
- Fedora Linux 29 Desktop;
- Fedora Linux 29 Server;
- Ubuntu Linux 18.04 Bionic Beaver.

Состав серверной части:

- веб-сервер;
- интерпретатор;

В качестве интерпретатора используется Ruby 2.6.1.

В роли веб-сервера выступает NodeJS 11.

БД работает под управлением СУБД PostgreSQL 11.

На клиентской части доступ к системе может обеспечиваться посредством следующих программ-браузеров:

- Internet Explorer версии 8.0 и выше;
- Mozilla Firefox версии 2.0 и выше;
- Яндекс Браузер;
- Safari для обеспечения возможности работы пользователей на iPad.

Дополнительной установки программного обеспечения на клиентской части не требуется.

Технические характеристики

Система может быть развернута на одном или двух серверах.

Аппаратные характеристики серверов должны соответствовать следующим требованиям:

Сервера	ОЗУ, Гб	Процессор, ядер	Место на жестком, Гб
Сервер приложения	128	18	Не менее 250
Сервер баз данных	128	14	Не менее 750

Указанная спецификация аппаратно-программных средств в промышленной эксплуатации должна обеспечивать работу не менее 1500 пользователей.

Установка системы

Порядок установки системы описан в инструкции по установке Системы.

Настройка системы

Порядок настройки системы описан в руководстве системного администратора Системы.

Поддержка

Поддержка системы обеспечивается посредством форм обратной связи на сайте sibdigital.net (раздел Контакты).

Также можно отправлять сообщения на email: info@sibdigital.net.

Поддержка Системы осуществляется с использованием следующих уровней:

- Линия 1: Начальный уровень поддержки;
- Линия 2: Углубленный уровень поддержки.

В обязанности специалистов уровня «Линия 1: Начальный уровень поддержки» входит:

- обеспечение сбора информации об обратившемся пользователе, подразделении пользователя;
- определение и локализация проблемы;
- осуществление анализа симптомов и выяснения стоящих за ними проблем;
- регистрация поступающей информации;
- идентификация основных проблем посредством перебора возможных уже заранее известных решений;
- применение известных решений для решения возможных проблем;
- классификация поступающей информации на предмет отнесения к типичным проблемам;
- диагностика проблемы, путем повторения сценария, приведшего к ошибочной или некорректной работе;
- сбор необходимой информации: сценария использования, скриншотов, логов, протоколов;
- эскалация проблемы на уровень «Линия 2: Углубленный уровень поддержки».

В обязанности специалистов уровня «Линия 2: Углубленный уровень поддержки» входит:

- анализируются проблемных и ошибочных ситуаций;
- обобщение собранных данных;
- разработка и применение сценариев дополнительной диагностики;
- уточнение проблем и проведение моделирования возникших ситуаций;
- выработка и применение решений проблем, которое применяется;

- анализ и оценка результатов применения решения;
- включение решения в набор стандартных решений;
- обучение пользователей посредством консультаций и актуализации документации.

Сроки устранения ошибок

Время на устранение инцидентов по запросам пользователей, классифицированных как ошибка, не должно превышать следующих сроков в зависимости от приоритета:

Приоритет	Длительность исправления (рабочие дни)	Механизм передачи
Блокирующий	3	Патч
Критический	5	Сборка/патч
Средний	10	Сборка
Малозначительный	15	Сборка