

Общество с ограниченной ответственностью  
**«ЛАСП Технологии»**

**Автоматизированная информационная система (АИС)  
«ПЕГАС РУС»  
(АИС «ПЕГАС РУС»)**

---

(наименование системы)

**Описание процессов поддержания жизненного цикла программного  
обеспечения**

---

(наименование документа)

Москва 2024

## Оглавление

Описание процессов поддержания жизненного цикла программного обеспечения	3
Общие сведения	4
Виды работ по обеспечению доступности системы	5
Виды работ по сопровождению пользователей	6
Порядок регистрации заявок	7
Сроки оказания услуг	8
Численность сотрудников сопровождения	9

# Описание процессов поддержания жизненного цикла программного обеспечения

---

## Общие сведения

Автоматизированная информационная система (АИС) «ПЕГАС РУС» относится к классу учетно-финансовых систем оперативного уровня и представляет собой отраслевую автоматизированную систему для выполнения структурированных задач по учету, хранению и обработке персональных и финансовых данных области применения.

Поддержание жизненного цикла АИС «ПЕГАС РУС» обеспечивается за счет сопровождения и проведения обновлений в соответствии с собственным планом разработки и по заявкам пользователей потребителя системы.

Оперативное сопровождение гарантирует отсутствие длительного простоя пользователей по причине возникшего сбоя системы (аварийная ситуация, ошибки пользователей и т.п.) и обеспечивает корректную работу функциональности и дальнейшего ее развития.

В рамках сопровождения оказываются следующие услуги:

- Регистрация заявок о технической поддержке;
- Обеспечение доступности сред АИС «ПЕГАС РУС»;
- Информационная и техническая поддержка пользователей потребителя системы.

## Виды работ по обеспечению доступности системы

Виды работ выполняемые при оказании услуги по обеспечению доступности АИС «ПЕГАС РУС»:

- Администрирование серверной операционной системы Linux;
- Администрирование СУБД PostgreSQL;
- Администрирование сервера приложений Apache Tomcat;
- Администрирование компонентов кластера;
- Администрирование системы виртуализации VMware vSphere;
- Администрирование телекоммуникационного оборудования.

Работы по обеспечению доступности не выполняются при выявлении неисправности оборудования (серверного, клиентского, каналов связи), находящегося вне пределов зоны ответственности технической поддержки.

## Виды работ по сопровождению пользователей

Виды работ выполняемые при оказании услуги по сопровождению пользователей АИС «ПЕГАС РУС»:

- Управление автоматизированной информационной системой;
- Консультирование пользователей по работе с системой;
- Управление доступом к системе;
- Решение инцидентов при работе в системе;
- Обновление версий/управление версиями;
- Управление запросами на выгрузку данных;
- Управление запросами на доработку функционала.

Работы по сопровождению не выполняются для лиц не являющихся пользователями системы.

## Порядок регистрации заявок

Регистрация заявок пользователей потребителя системы по инцидентам выполняется автоматически в ServiceDesk на основании сформированного средствами АИС «ПЕГАС РУС» сообщения.

Сообщение пересылаемое по электронной почте содержит техническую информацию об ошибке в системе и не содержит персональные данные.

В случае недоступности АИС «ПЕГАС РУС», пользователь или ответственное лицо потребителя системы отправляет сообщение по электронной почте на адрес [support@lasptech.ru](mailto:support@lasptech.ru) или [info@lasptech.ru](mailto:info@lasptech.ru) с кратким описанием проблемы, по которому происходит автоматическая регистрация заявки в ServiceDesk.

Запросы на изменения или обслуживание направляются ответственными лицами потребителя системы в форме сообщений на электронный адрес [support@lasptech.ru](mailto:support@lasptech.ru) или [info@lasptech.ru](mailto:info@lasptech.ru) с описанием запроса, по которому происходит автоматическая регистрация заявки в ServiceDesk.

При невозможности использования электронной почты или функциональности АИС «ПЕГАС РУС» по регистрации ошибок, пользователь или ответственное лицо потребителя системы может обратиться по телефону +7 (495) 9955541.

## Сроки оказания услуг

Часы предоставления услуг и классификация по уровням обслуживания:

Услуга	Часы обслуживания	Классификация по уровням обслуживания
Регистрация Заявок. Заявки по инцидентам	24 часа в сутки, 7 дней в неделю, 365(6) дней в году	Уровень 1
Регистрация Заявок. Заявки по запросам на изменение или на обслуживание	9 часов в сутки, по рабочим дням, с 9:00 до 18:00 МСК	Уровень 2
Обеспечение доступности сред АИС «ПЕГАС РУС».	18 часов в сутки, по рабочим дням, с 2:00 до 20:00 МСК.	Уровень 1
Информационная и техническая поддержка пользователей АИС «ПЕГАС РУС»	9 часов в сутки, по рабочим дням, с 9:00 до 18:00 МСК	Уровень 2

Кодирование сроков обработки заявок:

Код	Время выполнения
T0	2 часа
T1	4 часа
T2	1 рабочий день
T3	3 рабочих дня
T4	5 рабочих дней
T5	7 рабочих дней
T6	10 рабочих дней

Время реакции и время выполнения заявок в зависимости от уровня обслуживания:

Уровень обслуживания	Время реагирования	Время выполнения	Доступность
Уровень 1	T0	T2	98,33%
Уровень 2	T1	T3	-

Время выполнения заявки считается с момента уведомления потребителя системы о ее регистрации и присвоении ей идентификационного номера до момента его решения.

## Численность сотрудников сопровождения

Количество сотрудников, необходимых для поддержания жизненного цикла программного обеспечения:

Состав работ	Количество персонала (чел.)
Администрирование СУБД PostgreSQL	2
Администрирование сервера приложений Apache Tomcat	2
Администрирование компонентов кластера	2
Администрирование серверной операционной системы Linux	2
Администрирование системы виртуализации VMware vSphere	2
Администрирование телекоммуникационного оборудования	2
Консультирование пользователей по работе в АИС «ПЕГАС РУС»	4
Управление доступом к системе	3
Решение инцидентов в работе АИС «ПЕГАС РУС»	4
Обновление версий/управление версиями	3
Управление запросами на выгрузку данных	3
Управление запросами на доработку функционала	3
Программисты	5
Тестировщики	2