

# «ПРАЙМ ГИС: АНАЛИТИКА»

## РЕГЛАМЕНТ

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО  
ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Москва, 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ПОДДЕРЖКА КОМПЛЕКСА ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ .....	3
1.1.	Восстановление работоспособности приложений.....	3
1.2.	Резервное копирование базы данных приложения.....	3
1.3.	Восстановление данных приложения из резервной копии.....	4
1.4.	Обновление приложения.....	4
2.	ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ОБРАБОТКА И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ .....	5
2.1.	Порядок доступа к Системе .....	5
2.2.	Порядок работы с Системой .....	5
2.3.	Порядок оказания консультационной поддержки при работе с системой.....	5
2.4.	Информирование пользователей об изменениях в Системе .....	6
3.	ТРЕБОВАНИЯ К ПОДГОТОВКЕ ПЕРСОНАЛА .....	7

# 1. ПОДДЕРЖКА КОМПЛЕКСА ТЕХНИЧЕСКИХ СРЕДСТВ

Настоящим Регламентом определяется порядок оказания постоянной технической поддержки ГИС для поддержания жизненного цикла программного обеспечения, дистанционного консультирования пользователей, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки Системы.

## 1.1. Восстановление работоспособности приложений

**Периодичность:** при возникновении ошибок в работе приложений.

### Проверка состояния контейнеров

В папке «Docker» внутри папки приложения:

```
docker-compose ps
```

Результат:

Name	Command	State	Ports
docker_statgis-app_1	dotnet PrimeGroup.StatGis2 ...	Up	0.0.0.0:5000->5000/tcp
docker_statgis-db_1	docker-entrypoint.sh postgres	Up	5432/tcp

«Up» в колонке «State» означает что контейнер работает.

### Запуск контейнеров

В папке «Docker» внутри папки приложения:

```
docker-compose start
```

Результат:

```
Starting statgis-app ... done
Starting statgis-db ... done
```

### Перезапуск контейнеров

В папке «Docker» внутри папки приложения:

```
docker-compose restart
```

Результат:

```
Restarting docker_statgis-app_1 ... done
Restarting docker_statgis-db_1 ... done
```

### Просмотр логов в режиме реального времени

В папке «Docker» внутри папки приложения:

```
docker-compose logs -f
```

## 1.2. Резервное копирование базы данных приложения

Данные подлежащие резервному копированию:

- Данные БД — папка «postgres-data» в папке приложения;
- Данные опубликованных отчётов — папка «Published» в папке приложения;
- Данные отчётов, опубликованных для внешнего доступа — папка «PublishedExt» в папке приложения либо, если настроена публикация на веб-сервере, соответствующая папка на веб-сервере.

Данные могут быть скопированы средствами операционной системы. Предварительно приложение должно быть остановлено.

Например, (выполнять в папке приложения):

```
docker-compose -f Docker/docker-compose.yml stop && \
mkdir          -p          backups          && \
sudo tar       -caf        backups/$(date +%Y%m%d).tar.gz \
postgres-data Published PublishedExt && \
docker-compose -f Docker/docker-compose.yml start && \
ls -l backups/$(date +%Y%m%d) *
```

### 1.3. Восстановление данных приложения из резервной копии

Данные подлежащие резервному копированию:

- Данные БД — папка «postgres-data» в папке приложения;
- Данные опубликованных отчётов — папка «Published» в папке приложения;
- Данные отчётов, опубликованных для внешнего доступа — папка «PublishedExt» в папке приложения либо, если настроена публикация на веб-сервере, соответствующая папка на веб-сервере.

Данные могут быть восстановлены из резервной копии средствами операционной системы. Предварительно приложение должно быть остановлено.

Например, (выполнять в папке приложения):

```
docker-compose -f Docker/docker-compose.yml stop && \
sudo tar       -xaf        backups/<дата>.tar.gz && \
docker-compose -f Docker/docker-compose.yml start
```

### 1.4. Обновление приложения

Процедура обновления предыдущих версий приложения до данной приведена в разделе «Установка приложения».

Инструкции по обновлению данной версии будут предоставлены в комплекте документации следующих версий.

Принудительное обновление компонентов, входящих в состав «ПраймГИС: Аналитика», невозможно без участия владельцев Системы.

## **2. ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ОБРАБОТКА И ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ**

Настоящий Регламент определяет порядок оказания и состав технических и методических консультаций, в рамках которых пользователь получает информацию о правилах и способах работы с Системой для решения прикладных задач.

### **2.1. Порядок доступа к Системе**

Предоставление пользователям доступа к информационным ресурсам осуществляется на основании заявок, составляемых пользователями, и передаваемых в службу технической поддержки (раздел 2.3).

Вход в Систему осуществляется через браузер.

### **2.2. Порядок работы с Системой**

Подробные инструкции работы с Системой указаны в Инструкции Пользователя.

### **2.3. Порядок оказания консультационной поддержки при работе с системой**

Техническая поддержка предоставляется по телефону и по электронной почте:

- телефоны линии техподдержки: + 7(499)579-77-01/02, доб. 1854, 1865 доступны с 09-30 до 18-30 по московскому времени в рабочие дни;
- круглосуточный прием и регистрация заявок по электронной почте [gishelp@primegroup.ru](mailto:gishelp@primegroup.ru).

Все поступающие заявки подлежат обязательной регистрации специалистами техподдержки. При регистрации в заявке указываются следующие данные:

- ФИО автора;
- дата и время регистрации заявки;
- описание заявки;
- тип заявки.

Обработка заявок включает в себя сортировку заявок по следующим типам:

- Консультация по вопросам ПО: потребность в пояснении (удаленно) пользователю особенностей функционирования «ПраймГИС: Аналитика».
- Запрос на обслуживание: потребность в выполнении услуг по администрированию «ПраймГИС: Аналитика».
- Сбой: потребность в восстановлении функционирования «ПраймГИС: Аналитика», нарушенного проблемами в аппаратном или программном

обеспечении Системы. Функционирование «ПраймГИС: Аналитика» считается нарушенным, если оно не соответствует ранее утвержденным техническим заданием на Систему или иной утвержденной проектной документацией.

- Запрос на изменение: потребность в реализации новых возможностей или внесения изменений в существующие возможности «ПраймГИС: Аналитика», реализованные и настроенные в соответствии с ранее утвержденным техническим заданием на Систему или иной утвержденной проектной документацией.

Требуемое время решения по типам заявок регламентировано:

Таблица 3. Требуемое время решения заявок

№ п/п	Тип заявки	Максимальное время решения
1	Консультация по вопросам ПО	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 рабочий день (кроме очных консультаций);</li> <li>• по согласованию (для очных консультаций).</li> </ul>
2	Запрос на обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 рабочий день.</li> </ul>
3	Сбой	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 рабочих часа (за исключением сбоев в прикладном ПО и сбоев, требующих восстановления в нерабочее время с использованием резервной копии)</li> <li>• 2 рабочих дня (для сбоев, требующих восстановления в нерабочее время с использованием резервной копии)</li> <li>• по согласованию (для сбоев в прикладном ПО)</li> </ul>
4	Запрос на изменение	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 рабочих дня: учет поступившего запроса на изменение и принятие решения относительно этого запроса.</li> </ul>

## 2.4. Информирование пользователей об изменениях в Системе

**Периодичность:** в случае установки обновлений в Систему.

После выхода обновлений в «ПраймГИС: Аналитика» организация, осуществляющая техническую поддержку Системы, размещает на сайте <http://www.primegroup.ru/> информацию об изменениях, в следующем виде:

<b>Дата:</b>	
<b>Версия Системы:</b>	

<b>Перечень изменений:</b>	1. _____ 2. _____ 3. _____ 4. _____ 5. _____ N. _____
----------------------------	--

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ПОДГОТОВКЕ ПЕРСОНАЛА**

Квалификация системного администратора «ПраймГИС: Аналитика» должна быть достаточной для обеспечения функционирования ПО ГИС в штатном режиме (создание групп пользователей в домене Active Directory и в Системе, ведение шаблонов отчетов, ведение пространственных данных, ведение справочника регионов и ведение тематик отчетов).

Квалификация системного администратора «ПраймГИС: Аналитика» должна быть достаточной для осуществления контроля работоспособности системы и ее компонентов с целью обеспечения защиты информации от потерь, путем выполнения периодического мониторинга работы компонентов системы и резервного копирования базы данных, описанных в разделе 1.