

МИРЭА – РОССИЙСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



# УПРАВЛЕНИЕ ЖИЗНЕННЫМ ЦИКЛОМ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ РЕСУРСАМИ И ВЗАИМООТНОШЕНИЯМИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Работа посвящена анализу, проектированию  
и реализации корпоративных информационных систем

Контакты:

<http://stepanovd.com/training/15-lifecycle>

[mail@stepanovd.com](mailto:mail@stepanovd.com)

Автор:

Степанов Дмитрий Юрьевич

к.т.н., доц. РТУ МИРЭА

Москва – 2023

## ГЛАВА 14.

# ФАЗА ГИПЕРПОДДЕРЖКИ ПРОМЫШЛЕННОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ

- Описание этапа гиперподдержки
- Активности уровня изменений
- Документирование этапа гиперподдержки

---

# ЧАСТЬ 1

## ОПИСАНИЕ ЭТАПА

# 14.1.1. Типовые этапы внедрения систем



## 14.1.2. Этап гиперподдержки

---

Текущая фаза является завершающей в жизненном цикле проекта внедрения корпоративной информационной системы. По результатам этапа система передается на постоянное сопровождение заказчику:

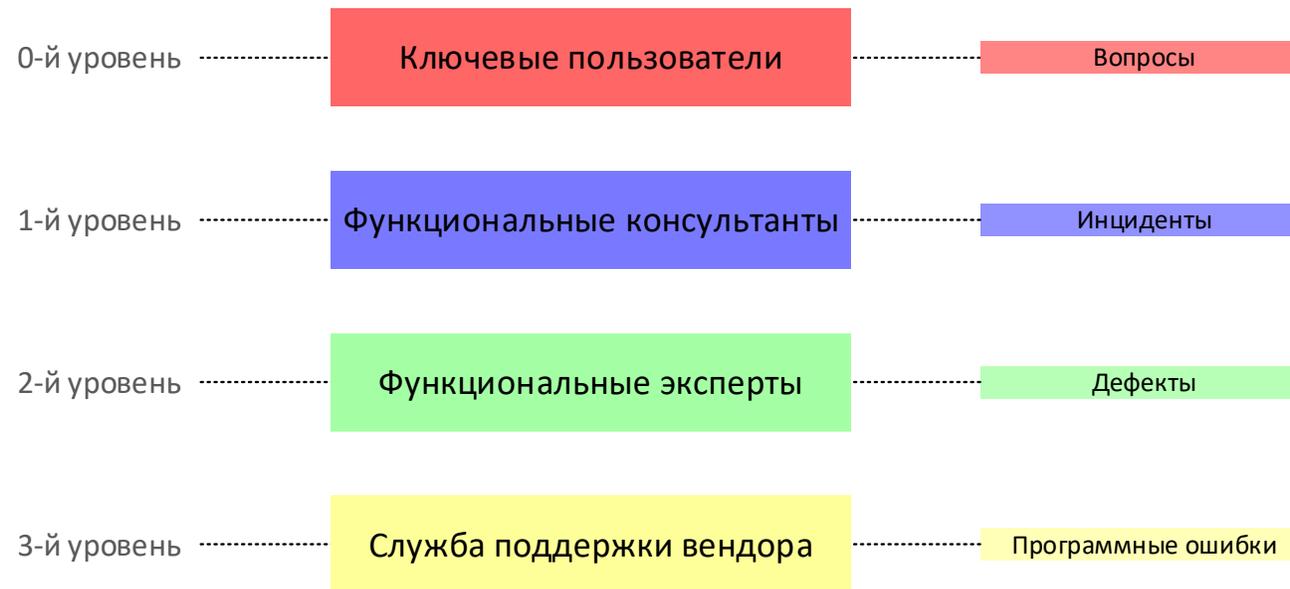
- обычно фаза гиперподдержки длится около 1-го месяца. В течение этого периода ведется тщательный мониторинг возникающих дефектов и их скорейшее разрешение;
- разрешение вопросов осуществляется по заранее продуманной схеме: сначала на них пытается ответить ключевой пользователь, затем функциональный консультант и лишь при необходимости подключается вендор;
- ранее подготовленная документация актуализируется и отдается заказчику. Проверяется отсутствие высокоприоритетных неразрешенных дефектов, после чего система передается на сопровождение клиенту.

---

## ЧАСТЬ 2

# АКТИВНОСТИ УРОВНЯ ИЗМЕНЕНИЙ

## 14.2.1. Уровни поддержки пользователей



## 14.2.2. Приоритеты дефектов

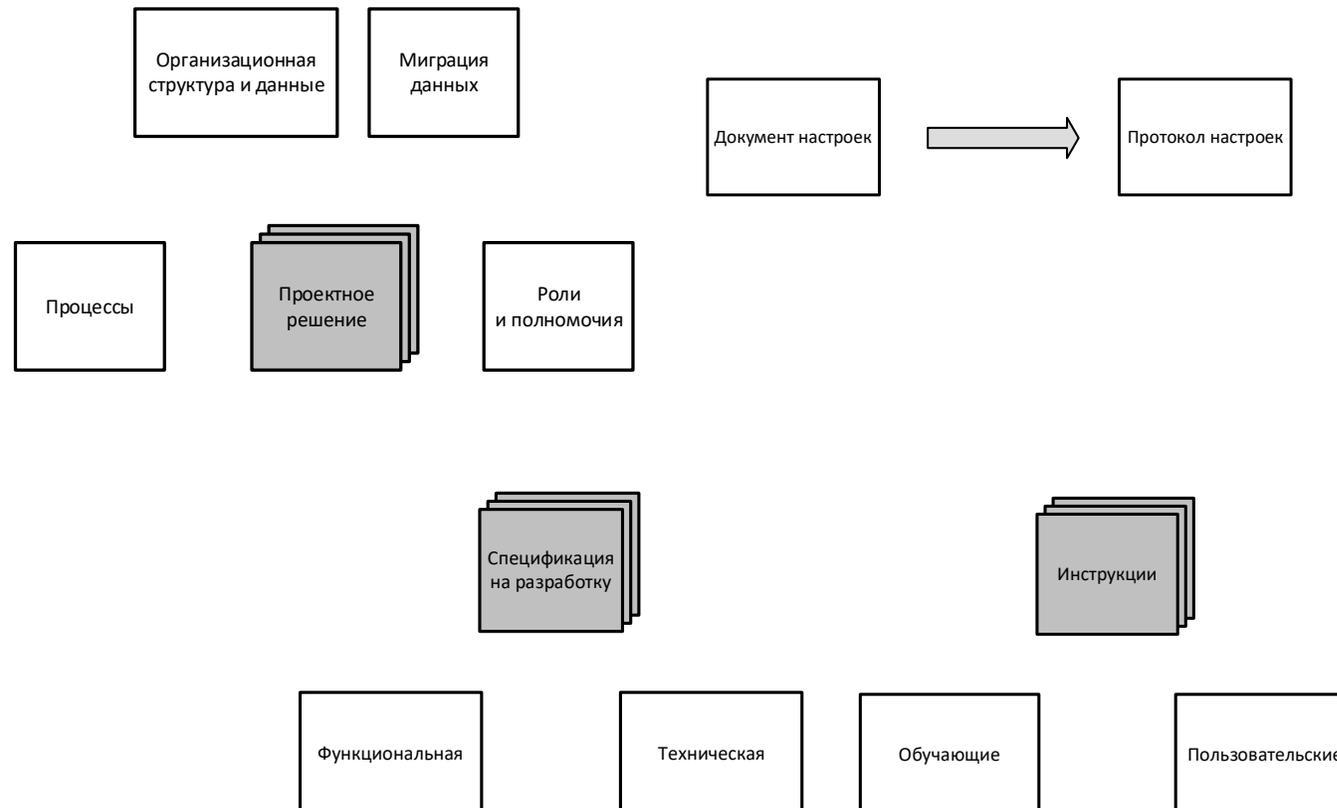
Приоритет	
Высокий	Блокирует работу всей компании или критичного бизнес-процесса, отсутствует обходной путь
Средний	Останавливает работу некритичной бизнес функции в рамках одного или нескольких направлений
Низкий	Замечания, относящиеся к категории «бантики» («Nice to Have»)

---

## ЧАСТЬ 3

# АКТИВНОСТИ УРОВНЯ ПРИЛОЖЕНИЙ

## 14.3.1. Передача системы/документации заказчику



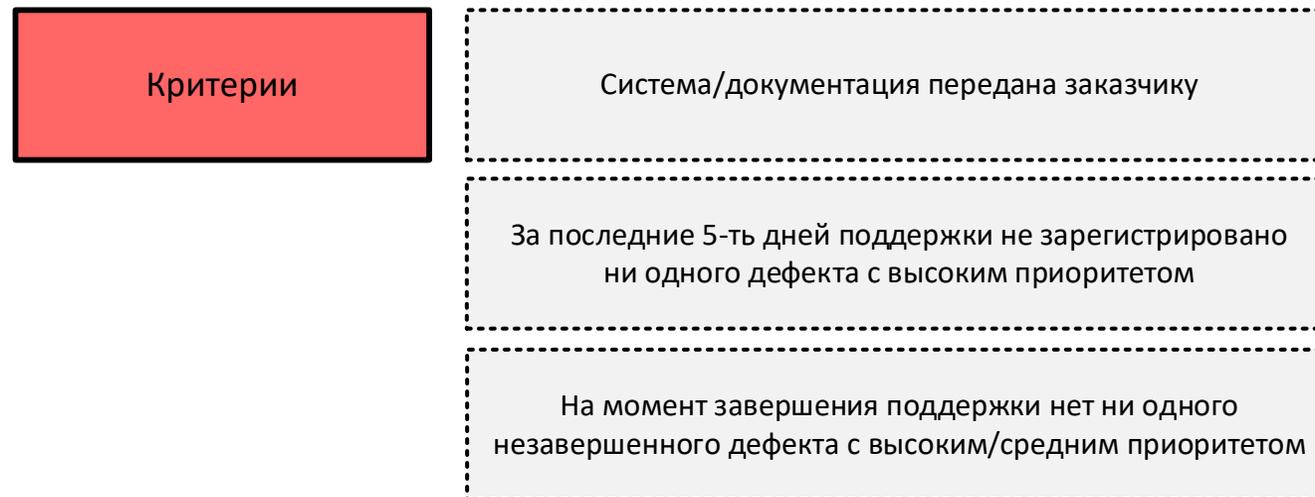
---

## ЧАСТЬ 4

# АКТИВНОСТИ УРОВНЯ ПРОЕКТА

## 14.4.1. Критерии завершения гиперподдержки/проекта

---



---

## ЧАСТЬ 5

# ДОКУМЕНТИРОВАНИЕ ФАЗЫ

## 10.5.1. Документирование фазы

Документ (входящий)	Документ (исходящий)
Концепция управления проектом (детализированная)	Реестр дефектов
План-график (детализированный на фазу перехода)	Сообщение о передаче системы заказчику
Шаблоны документов	Сообщение о завершении проекта
Реестры рисков, проблем и задач	
Список участников проекта	
Единый трекер проекта	
Концепция гиперподдержки (детализированная)	