

РУКОВОДСТВО ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ
Fortuna Magic

Оглавление

1.	Общие сведения об ИС	2
1.1	Полное наименование системы и ее условное обозначение	2
1.2	Назначение (наименование и код автоматизируемого бизнес-процесса)	2
1.3	Шифр темы	2
1.4	Цель разработки и область применения	2
1.5	Определения, обозначения, сокращения	2
2.	Мероприятия по обеспечению речевой аналитики	2
2.1	Требования к персоналу	2
2.2	Процедуры текущего сопровождения ИС	3
3.	Мероприятия по обеспечению восстановления информационной системы после сбоев	3
3.1	План резервного копирования и восстановления ИС	3
3.2	Процедура резервного копирования	3
3.3	Процедура резервного восстановления	3
3.4	Максимальные сроки простоя ИС	3
3.5	Тестирование сервера после восстановления	4

1. Общие сведения об ИС

1.1 Полное наименование системы и ее условное обозначение

Fortuna Magic.

1.2 Назначение (наименование и код автоматизируемого бизнес-процесса)

Система предназначена для автоматизации следующих задач:

- Аналитика звонков колл центра
- Аналитика чатов колл центра
- Аналитика разговоров, записанных на диктофоны, в рамках ведения приёмов на предприятии
- Выставление оценок по всем видам коммуникаций

1.3 Шифр темы

Не присвоен

1.4 Цель разработки и область применения

Документ «Руководство по обеспечению речевой аналитики» содержит состав и порядок действий по обеспечению непрерывности функционирования, сопровождения и модернизации Fortuna Magic.

1.5 Определения, обозначения, сокращения

БД – база данных

ИС – информационная система

ИТ – информационные технологии

КОМПАНИЯ – компания заказчик

ЗВОНОК – любой вид коммуникации, в т.ч. звонки, чаты, записи приёмов

2. Мероприятия по обеспечению речевой аналитики

2.1 Требования к персоналу

Для эффективного функционирования Fortuna Magic, должны быть обучены следующие категории персонала Заказчика или подрядчика по оказанию услуг внедрения и/или технической поддержки системы:

- Системный администратор (администратор по безопасности);
- Администратор баз данных;
- Консультант технической поддержки;
- Пользователи системы.

Администраторы системы должны обслуживать серверы Системы, подключать новые компании к системе, проводить регламентные работы на сервере системы, выполнять перезапуск, восстановление данных системы после сбоев, контролировать работу системы резервного копирования, контролировать проведение обновления системы.

Функции по администрированию системы резервного копирования должны выполняться Системным администратором.

Разработка документов по обеспечению безопасности информации в Fortuna Magic, контроль над выполнением требований, указанных в документах по обеспечению безопасности информации, должны выполняться Администратором по безопасности или же системным администратором.

Установка и проверка работы системы, консультирование пользователей по вопросам, связанным с работой системы, сбор вопросов, замечаний и предложений пользователей по работе системы осуществляется Консультантом по технической поддержке, для выполнения

этих задач у данной группы должен быть соответствующий доступ.
Пользователи системы должны пройти инструктаж по основам работы в Fortuna Magic.

2.2 Процедуры текущего сопровождения ИС

Порядок состав и периодичность проведения профилактических работ приведены в табл. 1.

Таблица 1 Регламент профилактических работ

ВИД РЕГЛАМЕНТА	ДЛИТЕЛЬНОСТЬ, ЧАС	ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ОПЕРАЦИЙ	ИСПОЛНИТЕЛЬ
Ежемесячный	1	Контроль целостности БД. Обслуживание сервера БД.	Администратор БД
Ежемесячный	1	Исправление ОС.	Автоматическая процедура, осуществляемая службой SMS Agent
Ежемесячный	1	Анализ истории работы заданий по расписанию. Отслеживание заданий с чрезмерной продолжительностью.	Администратор БД
Еженедельно	0,5	Контроль автоматического выполнения резервного копирования.	Администратор БД
По требованию	0,5	Установка обновлений.	Администратор БД
Ежедневный	0,5	Анализ системного журнала.	Системный администратор
Ежедневный	0,5	Анализ журнала регистрации событий безопасности.	Администратор БД

3. Мероприятия по обеспечению восстановления информационной системы после сбоев

3.1 План резервного копирования и восстановления ИС

План резервного копирования.

- Должна быть организована система резервного копирования, обеспечивающая сохранность информации при аварии.
- Резервное копирование базы данных, компонент системы должно выполняться ежедневно. Срок хранения резервной копии: 1 месяц

План резервного восстановления ИС включает в себя процедуру восстановления БД в рамках ИС. Восстановление работоспособности БД производится вручную средствами СУБД Postgres Sql.

3.2 Процедура резервного копирования

Для автоматического резервного копирования базы данных настроены сервисы cron linux, который автоматически по расписанию 1 раз в неделю осуществляет полный бакап базы и 1 раз в день дифференциальный бакап.

3.3 Процедура резервного восстановления

Для резервного восстановления базы данных выполнить следующие действия

- Восстановить докер образы из docker hub
- Восстановить полный бакап на сервере

3.4 Максимальные сроки простоя ИС

Максимальный срок простоя Fortuna Magic (время восстановления после

аппаратного/программного сбоя) – 24 часа

3.5 Тестирование сервера после восстановления

Тестирование Fortuna Magic после резервного восстановления производится силами ИТ-специалистов и специалистов от бизнеса, ответственных за процесс тестирования системы, согласно разработанной и Методике тестирования.