

Informacijski sistemi

5. faza Sistem v rabi in njegov suport

Franci Tajnik univ.dipl.ing.fizike,
CISA, CISM

Informacijski sistemi

5. faza Sistem v rabi in njegov suport

Aktivnosti za pomoč uporabnikom

- usposabljanje uporabnikov
- Help desk – information center
 - pomoč pri iskanju informacij
 - pomoč pri logiranju
 - demonstracija napredne uporabe
 - pomoč pri popravljanju podatkov
 - pomoč pri uporabi nedokumentiranih funkcionalnosti

Informacijski sistemi

5. faza Sistem v rabi in njegov suport

Aktivnosti za pomoč uporabnikom

- Help desk – information center
 - pomoč pri rabi interneta
 - razlage pri licencah in upgradih
 - svetovanje za pridobitev podatkov za analizo iz različnih sistemov
 - pomoč pri instalaciji hardwara in softwara
 - razčiščevanje problemov pri celovitosti podatkov med različnimi sistemi

Informacijski sistemi

5. faza Sistem v rabi in njegov suport

Vzdrževanje IS

- Korektivno vzdrževanje
 - zamenjava pokvarjenih komponent
 - poprava sistemskih nastavitev
 - debugiranje programske kode
 - posodabljanje driverjev
 - instaliranje softwar patch

Informacijski sistemi

5. faza Sistem v rabi in njegov suport

Vzdrževanje IS

- Adaptivno vzdrževanje
 - dodajanje on-line zmožnosti
 - izdelava novih reportov
 - dodajanje novih polj v maske
 - instaliranje linkov na web strani
 - izdelava portalov

Informacijski sistemi

5. faza Sistem v rabi in njegov suport

Vzdrževanje IS

- Perfektivno vzdrževanje
 - dodajanje spomina
 - kompresiranje datotek
 - optimiranje desktop nastavitev
 - razvoj knjižnice za ponovno rabo softwarskih modulov (reuse)
 - instaliranje močnejših serverjev

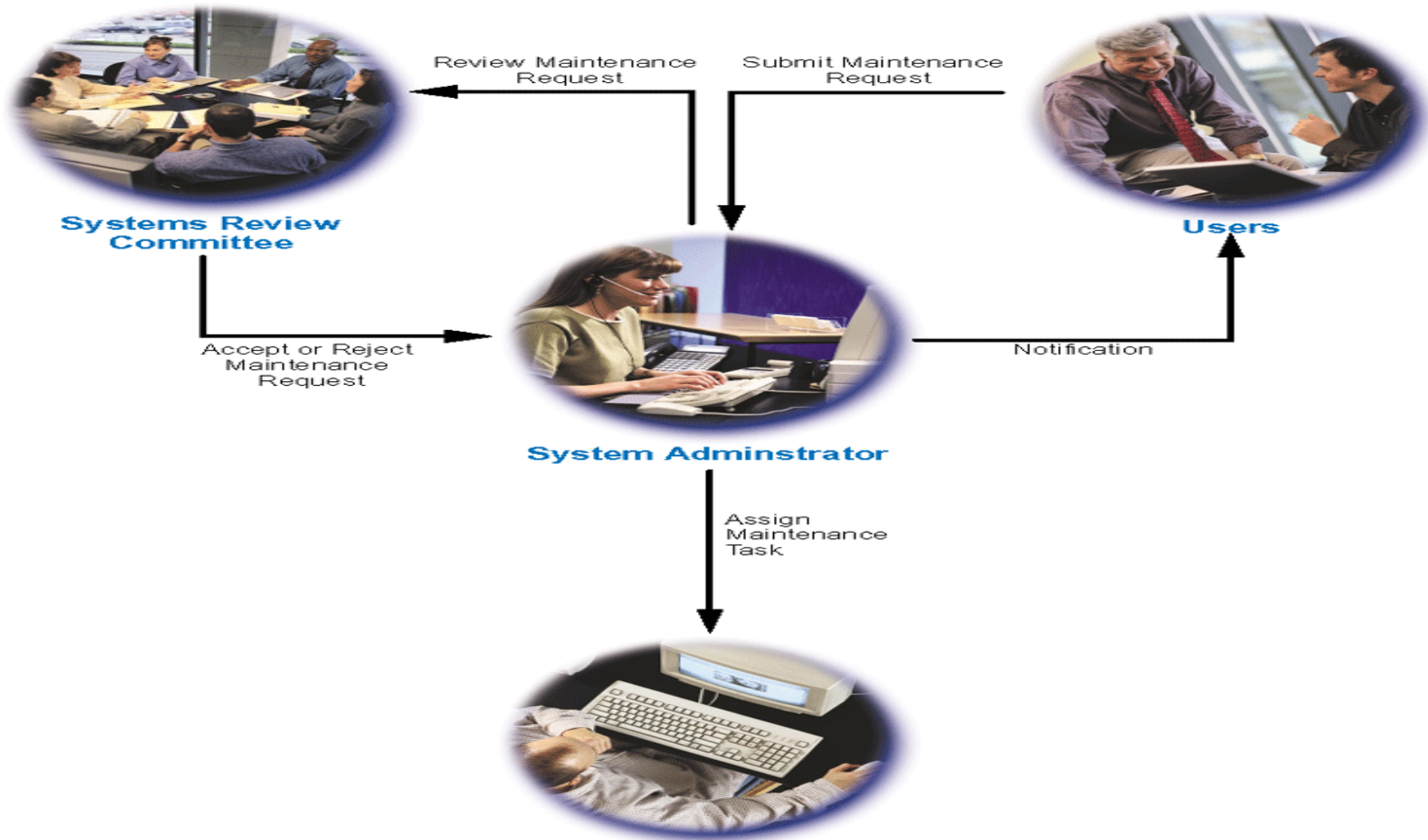
Informacijski sistemi

5. faza Sistem v rabi in njegov suport

Vzdrževanje IS

- Preventivno vzdrževanje
 - instaliranje antivirusnih programov
 - izdelava backup procedur
 - izvajanje defragmentacije
 - analiziranje problemov
 - pregled kabelskih konektorjev

Postopek za vodenje zahtevkov pri vzdrževanju



Upravljanje z zahtevki

- uporabniki sestavijo pismeni zahtevek
- administracija v IT zavede zahtevek in ga pošlje v proučitev odgovornim za vzdrževanje
- določitev prioritete in resursov za izvedbo
- obvestitev uporabnika o statusu

Configuration management

- v velikih in kompleksnih sistemih postane vzdrževanje sistema problematično
- potrebno je vzpostaviti sistem za upravljanje sprememb v vseh razvojnih fazah
- vodenje različnih verzij produktov

Upravljanje in spremljanje obnašanja sistema

- response time - merjenje odzivnih časov pri različnih obremenitvah
- bandwidth – množina podatkov, ki jo sistem prenese v določenem času
- throughput – koliko je sistem zmožen opraviti opravil pod določenimi pogoji
- turnaround time – čas od zahtevka do odgovora
- planiranje kapacitet – ocena rasti in planiranje povečanja kapacitet

Zastaranje sistema

- stroški vzdrževanje naraščajo
- dobavitelji ne vzdržujejo več opreme
- programerji starejših razvojnih orodij se upokojijo
-
- nova tehnologija ponudi izboljšanje funkcionalnosti
- okolje zahteva spremembe starega sistema