



СИСТЕМА БРОНИРОВАНИЯ ПОМЕЩЕНИЙ И РАБОЧИХ МЕСТ LOON

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла системы



ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ	4
2.1. ИНСТАЛЛЯЦИЯ СИСТЕМЫ	4
2.2. КОНФИГУРИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ	4
2.3. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В РАБОТЕ СИСТЕМЫ	5
2.4. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ	6
2.4.1. Часы работы технической поддержки	6
2.4.2. Способы осуществления технической поддержки	6
2.4.3. Порядок предоставления консультаций по технической поддержке	6
2.4.4. Категории запросов	7
2.4.5. Сроки обработки запросов	8
2.5. ПРОВЕДЕНИЕ МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ	9
3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ СИСТЕМЫ	9
3.1. ТРЕБОВАНИЯ К ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ СИСТЕМЫ	9
3.2. ПЕРСОНАЛ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЙ ТЕХНИЧЕСКУЮ ПОДДЕРЖКУ И МОДЕРНИЗАЦИЮ	10
3.3. ФАКТИЧЕСКИЙ АДРЕС РАЗМЕЩЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРЫ РАЗРАБОТКИ, РАЗРАБОТЧИКОВ И СЛУЖБЫ ПОДДЕРЖКИ	10

1. Основные термины и определения

Термин	Определение
СБП, Система, LOON	Система бронирования помещений и рабочих мест LOON
Переговорная	Комната или пространство для проведения совещания и презентационных мероприятий, работы сотрудников компании
Рабочее место	Место размещения сотрудника компании, оборудованное всеми необходимыми средствами для выполнения работ
ПО	Программное обеспечение Система бронирования помещений и рабочих мест LOON
Заказчик	Покупатель программного обеспечения Система бронирования помещений и рабочих мест LOON
Администратор	Сотрудник компании Заказчика, обеспечивающий работу Системы
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью стандартного (штатного) функционирования ПО, которое привело или может привести к прерыванию или невозможности использования ПО
Service Desk	Информационная система, применяемая для автоматизации обработки запросов в техническую поддержку
Время реакции	Промежуток времени с момента регистрации запроса до отправки уведомления от службы технической поддержки о приеме запроса и начале работы по его решению. Расчет времени производится в часах
Время первичного диагностирования	Промежуток времени между отправкой уведомления от службы технической поддержки о приеме запроса для старта работ по его решению и информированию инициатора запроса об итогах анализа причин и рекомендаций по локализации инцидента
Время решения	Промежуток времени с момента получения сообщения об итогах анализа причин с указанием рекомендаций по локализации инцидента и времени отправки уведомления об устранении инцидента или предложения альтернативного решения по направленному запросу. Задержка по независящим от службы технической поддержки причинам не учитывается во времени решения
Служба технической поддержки, техническая поддержка	Специалисты компании-производителя ПО, выделенные для осуществления мероприятия по технической поддержке Системы

2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла Системы

Система бронирования помещений и рабочих мест LOON (СБП, Система) предназначена для бронирования и оптимизации использования переговорных и рабочих мест, информирования сотрудников и других участников мероприятий о занятости ресурсов.

Поддержание жизненного цикла СБП необходимо для обеспечения:

- бесперебойной работы Системы;
- безопасного функционирования СБП;
- возможности дальнейшего развития функционала Системы.

Поддержание жизненного цикла СБП включает в себя следующие процессы:

1. Инсталляция Системы;
2. Конфигурирование Системы;
3. Устранение неисправностей в работе Системы;
4. Техническая поддержка пользователей;
5. Проведение модернизации.
6. Краткое описание сервисных процессов поддержания жизненного цикла СБП приведено ниже.

2.1. Инсталляция Системы

Инсталляция Системы производится на оборудовании Заказчика специалистами производителя СБП. Процесс установки описан в документе «Инструкция по установке. Система бронирования помещений и рабочих мест LOON».

Интеграция с ресурсами Заказчика производится совместно с сотрудниками Заказчика.

2.2. Конфигурирование Системы

Настройка Системы производится специалистами Заказчика. Подробная информация представлена в документе «Инструкция по эксплуатации. Система бронирования помещений и рабочих мест LOON».

2.3. Устранение неисправностей в работе Системы

Самостоятельное устранение неисправностей

Если в процессе работы Система перестает реагировать на действия пользователей, то следует обратиться к администратору Системы. Если администратор не может самостоятельно устранить нештатную ситуацию, необходимо обратиться в службу технической поддержки производителя ПО (далее – техническая поддержка).

Устранение неисправностей производителем ПО

В случае обращения пользователей для исправления ошибок или доработки функциональности Системы, технологический цикл производимых работ включает в себя дополнительный комплекс мероприятий по локализации ошибки и/или анализу возможности и необходимости внесения изменений, на основе зафиксированных потребностей других пользователей.

Этапы процесса исправления ошибок:

- а)** Локализация ошибки. Ошибка воспроизводится специалистами производителя ПО. Если ошибка не подтверждается, пользователю оказывается техническая и/или методическая поддержка для устранения/обхода ошибки.
- б)** Приоритезация ошибок в очереди. Специалисты производителя ПО оценивают сложность и важность исправления ошибок. Далее ошибка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПО.
- в)** Выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки, с внесением информации об её исправлении в перечень изменений в новом релизе.

Этапы процесса доработки новых функций ПО:

- а)** Формализация требований. Собранные от пользователей заявки на новые функции Системы описываются в виде входящих требований для отдела разработки.
- б)** Приоритезация доработок. Специалисты производителя ПО оценивают сложность и важность каждого требования. Доработка ставится в очередь исполнения к следующему релизу ПО.
- в)** Выполнение работ. Непосредственное исправление ошибки, с внесением информации об её исправлении в перечень изменений в новом релизе.

г) Документирование. Все новые функции описываются в пользовательской документации.

2.4. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в виде предоставления обновлений программного обеспечения и эксплуатационной документации, консультирования по вопросам установки, администрирования и эксплуатации СБП.

В рамках технической поддержки Системы оказываются следующие услуги:

1. Поддержка при установке и обновлении программного обеспечения;
2. Консультации по настройке и администрированию Системы;
3. Консультации по функционалу СБП, оказание помощи в эксплуатации;
4. Предоставление актуальной документации по Системе;
5. Бесплатное сервисное обслуживание в течение срока, установленного договором.

2.4.1. Часы работы технической поддержки

Рабочие часы технической поддержки: понедельник-пятница с 10:00 до 19:00 по московскому времени.

2.4.2. Способы осуществления технической поддержки

Работоспособность Системы и разрешение инцидентов обеспечивается следующими способами:

- путем консультирования по телефону администраторов Заказчика;
- при помощи удаленного доступа к рабочим станциям и серверам Заказчика (средствами удаленного администрирования).

2.4.3. Порядок предоставления консультаций по технической поддержке

1. Уполномоченный специалист Заказчика должен связаться с технической поддержкой. В ходе проведения предварительного обсуждения по имеющимся техническим вопросам специалист Заказчика должен предоставить специалистам технической поддержки следующую информацию:

- название организации, контактный email-адрес, контактные телефоны;

- описание запрашиваемой информации, версии программного обеспечения, возникшей проблемы, необходимой экспертизы.

Каждому обращению присваивается порядковый номер, дата и время обращения, которые потом фиксируются в журнале обращений.

2. В течение рабочего дня специалист технической поддержки должен связаться с уполномоченным специалистом Заказчика (по электронной почте или телефону) и предоставить информацию о сроках и возможностях предоставления запрашиваемой информации, разрешения проблемы или проведения экспертизы.
3. В случае необходимости уполномоченный специалист Заказчика предоставляет специалистам технической поддержки по их запросу дополнительную информацию, необходимую для решения проблемы или предоставления консультации;
4. Специалист технической поддержки предоставляет запрашиваемую информацию по телефону, электронной почте или любыми другими способами связи.
5. По окончании оказания консультационных услуг делается соответствующая отметка в журнале.

2.4.4. Категории запросов

Категория	Название в Service Desk	Описание
Инцидент	Сбой (Fault)	Незапланированный перерыв функционирования основного программного обеспечения или системного окружения (например, база данных переполнена или приложение недоступно). Запланированная приостановка оказания услуги для проведения технического обслуживания не является сбоем. Временная мера по устранению сбоя называется «обходным приемом».

	Ошибка (Bug)	Некорректное поведение программного обеспечения, приводящее к невозможности работы той или иной функции Системы или к неверному результату работы (не соответствующему документации на Систему), и которое может быть исправлено только путем модификации программного обеспечения. Временная мера по устранению ошибки (если таковая возможна) называется «обходным приемом».
Запрос на предоставление доступа	Доступ (Access)	Запрос на заведение нового пользователя в Системе, а также предоставление или изменение доступа пользователя к компонентам и данным Системы.
Запрос на обслуживание или предоставление информации	Вопрос (IT Help)	Запрос на выполнение административных настроек в Системе для обеспечения работы текущих пользователей или запрос на предоставление информации о Системе или консультирование пользователей по работе с Системой.
Запрос на изменение	Модификация (Change)	Запрос на адаптацию или улучшение Продукта. Запрос на изменение переопределяет поведение Системы и требует изменений в существующем программном обеспечении или его дополнительной настройке.

Специалисты технической поддержки при поступлении запроса имеют право изменить категорию запроса, если она не соответствует вышеизложенному описанию.

2.4.5. Сроки обработки запросов

Время, в течение которого запрос в техническую поддержку должен быть запущен в работу и время его решения зависят от категории запроса и приоритета, который ему был присвоен:

Показатель	Приоритет		
	1 (авария*)	2 (низкий)	Консультация
Время реакции* , на инцидент размещенный в период с 10-00 до 19-00 часов по рабочим дням, часов.	0,5	1	1
Время первичного диагностирования* , часов.	2	3	48
Время решения* , часов	4	24	120

В случае если решение запроса невозможно в рамках, производитель ПО дополнительно согласовывает с Заказчиком срок, который фиксируется в качестве целевого времени решения запроса.

2.5. Проведение модернизации Системы

Модернизация СБП осуществляется путем модификации Системы и перехода на новую версию программного обеспечения.

При модернизации СБП оказываются следующие услуги:

1. Прием заявок на устранение выявленных ошибок, внесение изменений в Систему;
2. Устранение ошибок и замечаний, выявленных в процессе функционирования Системы;
3. Модернизация программного обеспечения Системы по заявкам заказчика;
4. Предоставление новых версий программного обеспечения Системы;
5. Консультации по вопросам технической реализации предложений заказчика;
6. Предоставление пользователям актуальной эксплуатационной документации.

3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности Системы

3.1. Требования к пользователям Системы

Пользователи Системы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя;
- изучить инструкцию по эксплуатации СБП.

Администраторы Системы должны:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя;
- знать основы системного администрирования серверов;
- иметь навыки настройки системной политики прав пользователей;
- изучить эксплуатационную документацию СБП.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и модернизацию Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

1. Знание функциональных возможностей Системы и особенностей работы с ними;
2. Знание языков программирования и платформ разработки;
3. Знание реляционных БД (PostgreSQL);
4. Навыки системного администрирования серверов.

Коллектив разработчиков Системы бронирования помещений и рабочих мест LOON обладает необходимыми навыками и компетенциями для работы с компонентами программного обеспечения СБП.

3.3. Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки, разработчиков и службы поддержки: 194100, Санкт-Петербург г, Лесной пр., д.64, лит. А. Для обращений по поводу получения необходимой поддержки в целях поддержания жизненного цикла ПО следует использовать следующие способы связи: Тел.: +7-921-790-19-63 E-mail: info@idplatform.ru

Почтовый адрес: 194100, Санкт-Петербург г, Лесной пр., д.64, лит. А.