



**Россия, Москва, 125167
Ленинградский пр-т, 39, стр. 80
Телефон: +7 (499) 272-42-03
E-mail: info@univef.ru
www.univef.ru**

СИСТЕМА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ СВЯЗИ

ПРОГРАММНО-АППАРАТНЫЙ КОМПЛЕКС UNIVEF SLA

Регламент эксплуатации

Листов 11

Москва, 2017

Содержание

Введение	3
1 Область применения	4
1.1 Назначение.....	4
1.2 Область распространения.....	4
2 Подготовительные работы	5
2.1 Требования к персоналу Заказчика	5
2.2 Перечень эксплуатационной документации.....	5
2.3 Требования к рабочему месту.....	5
2.4 Инструктаж сотрудников Заказчика	5
2.5 Отчётность	7
3 Предоставление услуг эксплуатации	8
3.1 Устранение неисправностей	8
3.2 Консультационные услуги	9
3.3 Выполнение изменений Системы.....	10
Приложение А Обозначения и сокращения.....	11

Введение

Настоящий регламент определяет порядок действий и мероприятий для выполнения работ, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, таких как устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения и совершенствование программного обеспечения.

1 Область применения

1.1 Назначение

Настоящий регламент предназначен для стандартизации подхода к выполнению работ по эксплуатации Системы контроля качества услуг связи Univef SLA (далее – Система) и определяет процессы, работы и задачи, которые используются при эксплуатации и сопровождении программных продуктов.

1.2 Область распространения

Настоящий регламент применяется при поставке Системы и охватывает процессы жизненного цикла программного обеспечения, связанные с его эксплуатацией.

Регламент предназначен для поставщиков, разработчиков, персонала сопровождения и пользователей решения.

2 Подготовительные работы

2.1 Требования к персоналу Заказчика

Пользователь Системы должен обладать следующими знаниями и навыками:

- пользовательские навыки в работе с ПЭВМ;
- пользовательские навыки в работе с графическим интерфейсом ОС Windows;
- знание предметной области.

2.2 Перечень эксплуатационной документации

Перечень эксплуатационной документации, с которой необходимо ознакомиться пользователю, приведен ниже (Таблица 1):

Таблица 1. Состав эксплуатационной документации

Наименование	Описание
Руководство пользователя	Включает в себя Руководство пользователя Системы
Регламент эксплуатации	Включает в себя Регламент эксплуатации Системы

2.3 Требования к рабочему месту

Для функционирования АРМ Пользователя требуется наличие минимальной конфигурации аппаратных и программных средств:

- операционная система MS Windows 2000/XP/7/Vista/8;
- совместимый с MS Windows 2000/XP/7/Vista/8 компьютер следующей минимальной конфигурации:
 - 1) процессор Pentium 4 с тактовой частотой 2 ГГц,
 - 2) 512 МБ ОЗУ,
 - 3) 20 Гб свободного дискового пространства,
 - 4) видеокарта, обеспечивающая разрешение изображения не менее 1280*1024 точек (1440*900 точек для широкоэкранных моделей),
 - 5) монитор с видимой диагональю не менее 19”;
- MS Internet Explorer версии не ниже 11 или другой современный браузер (Mozilla Firefox, Chrome, Safari, Opera).

2.4 Ограничения при тестировании

Для ознакомления с возможностями Системы предназначен демонстрационный стенд, доступ к которому можно получить по запросу.

Для работы на демонстрационном стенде создан пользователь с ограниченными правами, не позволяющими вносить глобальных изменений в Систему и просматривать настройки, связанные с безопасностью и общими настройками Системы.

В таблице ниже (см. Таблица 2) приведены ограничения доступа пользователя, предназначенного для ознакомления с Системой, к разделам и подразделам главного меню Системы.

Таблица 2. Ограничения доступа к разделам меню

Раздел меню	Подраздел меню	Пользователь с правами на тестирование Системы
Показатели	Показатели назначения	+
Конфигурация	Редактор объектов	+
	Редактор иерархии	+
	Устройства - Устройства	+
	Устройства - Оборудование	+
	Тесты - Шаблоны тестов	Нет доступа
	Тесты - Тесты	Нет доступа
	SLA - Приложения	Нет доступа
	SLA - Технологические перерывы	+
	SLA - Политики	+
	SLA - Шаблоны политик	Нет доступа
	SLA - Услуги	+
Настройки	Безопасность	Нет доступа
	Управление задачами	Нет доступа
	Системные настройки	Нет доступа

В том случае, если у пользователя с ограниченными правами есть доступ к разделам главного меню, но существуют ограничения на просмотр или редактирование каких-либо объектов, будет отображено окно с предупреждением (пример такого сообщения представлен на рисунке ниже - Рисунок 1).

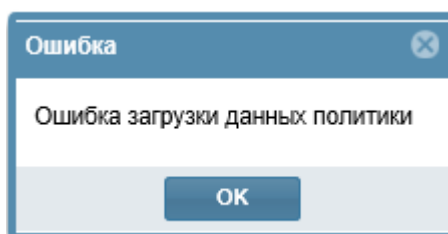


Рисунок 1. Ошибка при загрузке информации по политике

2.5 Инструктаж сотрудников Заказчика

Исполнитель проводит инструктаж Пользователей по взаимодействию со Службой эксплуатации Исполнителя. Инструктаж проводится в виде семинаров, на которые, с использованием доступных средств коммуникаций, приглашаются все заинтересованные Пользователи Системы.

Допускается организация и проведение инструктажа удаленно в формате онлайн-семинаров (веб-конференций, вебинаров).

2.6 Отчётность

Исполнитель предоставляет отчетность на ежемесячной основе.

Отчет об устранении неисправностей содержит общее количество Инцидентов Пользователей, зарегистрированных в Службе эксплуатации Исполнителя за отчётный период времени, с классификацией по признакам: приоритет, текущий статус с указанием времени и даты регистрации Инцидента и времени и даты решения Инцидента.

Отчет по выполненным изменениям содержит список Запросов на изменение, выполненных за отчетный период с их описанием.

Отчет по проведенному инструктажу, содержащий информацию о составе участников со стороны Заказчика и дате проведения инструктажа.

3 Предоставление услуг эксплуатации

Услуги по эксплуатации Системы предоставляются в течение всего срока, на который согласно договорным соглашениям получен доступ Заказчика к Системе. В рамках данных услуг Исполнитель выполняет следующие работы:

- Устранение неисправностей (раздел 3.1).
- Консультационные услуги (раздел 3.2).
- Выполнение изменений (раздел 3.3).

Пользователи имеют возможность круглосуточно, семь дней в неделю, без перерывов на праздничные дни обратиться в Службу эксплуатации Исполнителя.

Все обращения Пользователей регистрируются.

Исполнитель предоставляет Пользователям возможность обращаться в Службу эксплуатации одним из следующих способов:

Электронная почта

Пользователь может обратиться в Службу эксплуатации, направив письмо на электронный адрес support@univef.ru.

«Горячая линия»

Пользователь может обратиться в Службу эксплуатации, позвонив по единому телефонному номеру 8 (800) 700 – 59 – 44.

Портал Службы эксплуатации

Пользователь может зарегистрировать Инцидент в портале Службы эксплуатации support.univef.ru.

3.1 Устранение неисправностей

Работы по устранению неисправностей выполняются согласно Регламенту устранения неисправностей.

Регламент устранения неисправностей

1. После обращения Пользователя в Службу эксплуатации Исполнителя и регистрации Инцидента, Пользователь получает уведомление (в том случае, если указан адрес электронной почты Пользователя), содержащее номер инцидента, описание и приоритет.

2. Плановые сроки реагирования Исполнителя и сроки решения, приведены в таблице (см. Таблица 3) и должны зависеть от приоритета Инцидента. Все времена указаны для рабочего времени.
3. После решения Инцидента Пользователь уведомляется о решении Инцидента, и, если считает, что Инцидент не выполнен, Пользователь имеет возможность вернуть Инцидент в работу.

Таблица 3. Приоритеты Инцидента

Приоритет	Описание	Время реакции, часы	Время решения, часы
Высокий	Инцидент высокого приоритета регистрируется в том случае, если нет возможности получить доступ к Системе.	2	8
Средний	Инцидент среднего приоритета регистрируется в том случае, если какие-то функциональные возможности Системы работают ненадлежащим образом и это затрагивает всех Пользователей Системы.	8	24
Низкий	Инцидент низкого приоритета регистрируется в том случае, если какие-то функциональные возможности Системы работают ненадлежащим образом и это затрагивает некоторых Пользователей Системы	8	40

4. Отсчёт времени предоставления решения по Инциденту любого приоритета может быть приостановлен на период времени, в течение которого ожидается ответ от Пользователя на вопросы представителей Исполнителя, связанные с выявленной проблемой.

3.2 Консультационные услуги

В рамках оказания услуг по эксплуатации Исполнитель осуществляет консультирование Пользователей по работе с Системой.

В случае возникновения у Пользователя вопросов, связанных с функциональными возможностями Системы, Пользователь может обратиться за консультацией в Службу эксплуатации Исполнителя любым из доступных способов.

3.3 Выполнение изменений Системы

В рамках данной услуги выполняются согласованные с Заказчиком изменения функциональных возможностей Системы с целью её дальнейшего развития и реализации новых требований Заказчика. В данным работам относятся:

1. Разработка дополнительных функциональных возможностей в Системе в соответствии с новыми требованиями Заказчика.
2. Консультирование Заказчика по любым вопросам в рамках выполнения настройки новых функциональных возможностей (устно и письменно).
3. Любые другие запросы, связанные с задачами развития Системы.

Внесение изменений в Систему должны выполняться в соответствии с Регламентом выполнения изменений.

Регламент выполнения изменений

1. Сотрудник Заказчика имеет возможность обратиться с пожеланием по выполнению изменений в Службу эксплуатации Исполнителя.
2. Изменение функциональных возможностей Системы производится на основании зарегистрированных специалистами Службы эксплуатации Исполнителя Запросов на изменение.
3. Исполнитель осуществляет сбор и анализ требований к изменению функциональных возможностей Системы для формализации требований.
4. Оценка возможности и сроков выполнения работ по Запросам на изменение выполняется специалистами Исполнителя на основании полученных от Заказчика требований к новым функциональным возможностям Системы.
5. Один раз в календарный месяц Исполнитель совместно с Заказчиком согласовывают перечень Запросов на изменение и сроки их реализации.

ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящем документе используются следующие обозначения и сокращения:

АРМ	–	Автоматизированное рабочее место.
Время реакции	–	Временной интервал с момента регистрации заявки до принятия заявки в работу ответственным специалистом Службы эксплуатации Исполнителя.
Время решения	–	Временной интервал с момента регистрации заявки до её решения или предоставления временного решения
Заказчик	–	Компания, имеющая контракт с Исполнителем на мониторинг качества каналов связи и услуг, предоставляемых по данным каналам, с использованием Системы.
Инцидент	–	Обращение пользователя, зарегистрированное в Службе эксплуатации Исполнителя по поводу выявленной неисправности.
Изменение	–	Запрос Пользователя с целью инициировать процесс внесения изменений в существующие функциональные возможности Системы.
Исполнитель	–	ООО «Юнивеф»
Консультация	–	Заявка Пользователя для получения информационной поддержки по функционированию Системы, не связанная с Неисправностью или запросом на выполнение Изменений.
Неисправность	–	Состояние Системы в целом, либо какого-либо из ее компонентов, связанное с невозможностью выполнения, или ненадлежащим выполнением функционального назначения.
Онлайн-семинар (веб-конференция, вебинар)	–	Семинар, лекция, презентация, организованные при помощи web-технологий в режиме прямой трансляции. Каждый участник находится у своего компьютера, вне зависимости от географии и месторасположения, а связь между ними поддерживается через Интернет посредством загружаемого приложения, установленного на компьютере каждого участника, или через веб-браузер.
ПО	–	Программное обеспечение
Пользователь	–	Представитель Заказчика, имеющий доступ к Системе для использования её функциональных возможностей.
Рабочее время	–	С 09:00 до 18:00, московское время, рабочие дни согласно производственному календарю РФ.
Система	–	Система контроля качества услуг связи Univef SLA
Служба эксплуатации	–	Совокупность программных, аппаратных и человеческих ресурсов Исполнителя, обеспечивающая эксплуатацию Системы.