

**Автоматизированная платформа планирования и закупки
наружной рекламы Omniboard 360**

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПЛАТФОРМЫ OMNIBOARD 360, В
ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ
ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

На 17 листах

Москва

2021

Содержание

1 Общие сведения	3
1.1 Термины и определения	3
1.2 Полное наименование системы	4
1.3 Краткое наименование системы	4
1.4 Назначение системы	4
2 Основные процессы поддержания жизненного цикла	4
2.1 Процесс анализа требований	5
2.2 Процесс разработки	6
2.3 Процесс внедрения	6
2.4 Процесс эксплуатации	7
2.5 Процесс сопровождения	7
2.6 Процесс изъятия из эксплуатации	8
3 Сопровождение платформы Omniboard 360	8
3.1 Способы обращения администраторов в СТП	8
3.2 Функции СТП	8
3.2.1 Первая линия СТП	9
3.2.2 Вторая линия СТП	9
3.3 Режим обеспечения поддержки пользователей	11
3.4 Регистрация обращений	11
3.5 Время реагирования	14
4 Совершенствование программного комплекса	15
5 Информация о персонале, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла платформы Omniboard 360	15

1 Общие сведения

В данном документе приведено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

1.1 Термины и определения

Таблица 1 Термины и определения

Сокращения, термины	Описание
Время регистрации обращения	Временной интервал, прошедший с момента получения обращения от Пользователя, до момента как инициатор обращения будет проинформирован о регистрации данного обращения сотрудником первой линии СТП.
Время реагирования	Время Реагирования определяется как временной интервал с момента регистрации обращения сотрудником первой линии СТП до момента, когда на работу по данному обращению определен конкретный специалист СТП, и он осуществит первичный контакт с инициатором данного обращения либо любым другим образом оповестит его о начале работы по обращению.
Время решения обращения	Время Решения определяется как временной интервал с момента реагирования на обращение до момента, когда инициатору обращения предоставлено приемлемое решение/запрошенная информация либо выполнены запрошенные действия, и у инициатора обращения запрошено подтверждение в закрытии обращения
Инцидент	Любое событие, которое вызывает или может вызвать снижение качества или нарушение эксплуатации Пользователем Omniboard 360
Запрос, Заявка	Любое обращение Пользователей в СТП по телефону или электронной почте.
Контакт, инициатор, Пользователь	Лицо, обратившееся в СТП Omniboard 360 по телефону или электронной почте.
Первая линия сопровождения	Группа сотрудников СТП, которая осуществляет информационно-справочную поддержку Пользователей. В её обязанности входит регистрация поступающих запросов пользователей, их решение, эскалация запросов на вторую

Сокращения, термины	Описание
	линию сопровождения (при невозможности решить запрос 1-й линией), закрытие запросов, обратная связь с пользователями.
Вторая линия сопровождения	Группа сотрудников СТП, которая осуществляет решение запросов пользователей, которые не были разрешены первой линией сопровождения, их анализ, систематизация, выработка решений.
Предоставление информации по статусу исполнения обращения	Временной интервал, прошедший с момента подачи инициатором обращения запроса на предоставление актуальной информации по статусу и ходу работ по обращению, до момента времени, когда такая информация Исполнителем была предоставлена
СТП	Служба технической поддержке
Omniboard 360	Технологическая платформа для автоматизации процесса планирования и закупки наружной рекламы.
Эскалация	Передача инцидента на более высокий уровень поддержки, когда компетенций текущей линии поддержки недостаточно, или истек согласованный интервал времени, а также информирование Пользователя о статусе разрешения инцидента

1.2 Полное наименование системы

Полное наименование системы - Технологическая платформа Omniboard 360 для автоматизации процесса планирования и закупки наружной рекламы.

1.3 Краткое наименование системы

Краткое наименование системы –Omniboard 360.

1.4 Назначение системы

Разработанная платформа Omniboard 360 предназначена для планирования рекламных кампаний и закупки наружной рекламы.

2 Основные процессы поддержания жизненного цикла

Жизненный цикл технологической платформы Omniboard 360 включает в себя следующие процессы:

- процесс анализа требований;
- процесс разработки;

- процесс внедрения;
- процесс эксплуатации;
- процесс сопровождения применения;
- процесс прекращения применения и списания.

В целях реализации отдельного проекта используется конкретная модель жизненного цикла, в рамках которой некоторые стадии могут не существовать либо быть декомпозированными и интегрированными с другими стадиями. Стадии могут перекрывать друг друга и повторяться циклически.

Каждая стадия состоит из нескольких процессов, последовательность выполнения и взаимосвязи которых зависят от специфики, масштаба и сложности проекта и специфики условий, в которых система функционирует. Набор процессов стадии, выбранный в конкретной модели жизненного цикла, должен отвечать целям стадии и полностью обеспечивать получение ее результатов.

2.1 Процесс анализа требований

Процесс анализа требований запускается с возникновением потребности плановой модернизации существующей версии платформы Omniboard 360 или доработки платформы в ответ на заявку, присланную клиентом.

Процесс включает в себя сбор и анализ требований, разработку возможных решений и оценку их реализуемости, а также предварительную оценку трудозатрат на реализацию решений и оценку рисков.

В результате процесса анализа требований принимается решение о продолжении выполнения работ по проведению модернизации или доработке Omniboard 360 или об отказе от дальнейшей работы.

Собранные требования и их анализ, разработанные решения, расчеты и оценки служат входными данными для процесса разработки, на основании которых разрабатывается техническое задание.

2.2 Процесс разработки

Процесс разработки начинается с детального технического уточнения требований и проектных решений.

В ходе процесса разработки проектируется архитектура модернизируемых элементов платформы. При реализации разрабатываются, испытываются и оцениваются технические и программные средства и интерфейсы, определяются требования к средствам производства, обучения и поддержки, при необходимости разрабатывается документация. После реализации системы выполняется ее сборка и тестирование исполнителем.

Процесс разработки завершается готовностью модернизированной платформы (прототипа) к предварительным испытаниям.

Результатом процесса разработки является модернизированная платформа Omniborard 360 (или прототип), готовая к предварительным испытаниям, вместе с технической документацией, а также требования, решения, оценки и прочие аналитические данные, предназначенные для использования на последующих стадиях.

2.3 Процесс внедрения

Процесс внедрения заключается в изготовлении, сборке и проведении испытаний программного продукта, разработанного на предыдущем этапе. Процесс может включать в себя работы по улучшению и реконфигурации программного продукта.

Процесс внедрения включает в себя следующие этапы тестирования:

- **Предварительные испытания.** В ходе предварительных испытаний проверяется работоспособность и соответствие техническому заданию, устраняются выявленные неисправности и недостатки. После этого программный продукт передается в опытную эксплуатацию.
- **Опытная эксплуатация.** В ходе опытной эксплуатации выполняется работа с программным продуктом по назначению, собираются данные о

результатах функционирования. При необходимости осуществляется доработка программного продукта.

Результатом процесса внедрения является обеспечение безболезненного перехода персонала клиента на использование промышленной версии модернизированной версии Omniboard 360.

Внедрение выполняется сотрудниками проектной группы с персоналом клиента, преимущественно на территории клиента, в соответствии с договором на разработку и сопровождение платформы Omniboard 360.

Разработанная платформа должна эксплуатироваться в установленной для нее эксплуатационной среде в соответствии с документацией.

2.4 Процесс эксплуатации

Началом процесса эксплуатации (промышленной эксплуатации) служит передача программного продукта для применения по назначению.

Процесс включает использование платформы Omniboard 360 в целях, отвечающих предназначению.

2.5 Процесс сопровождения

Процесс сопровождения состоит в обеспечении техническим обслуживанием и сопровождением, материально-техническим снабжением и другими видами поддержки функционирования и использования программного продукта (**Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

В рамках процесса сопровождения осуществляется техническая поддержка технологической платформы Omniboard 360 в том числе:

- консультации администраторов по вопросам эксплуатации платформы Omniboard 360 (по телефону и по электронной почте);
- уведомление и обеспечение клиентов новыми версиями платформы Omniboard 360;
- обеспечение клиентов изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;

- устранение ошибок в случае выявления их при работе с платформой Omniboard 360.

2.6 Процесс изъятия из эксплуатации

Процесс изъятия из эксплуатации и списания обеспечивает ликвидацию платформы Omniboard 360 и связанных с ним эксплуатационных и поддерживающих служб.

Причиной перевода в данную стадию может служить замещение новой системой, невозможность восстановления износ, катастрофический отказ, неэффективность дальнейшего применения и поддержки.

3 Сопровождение платформы Omniboard 360

В рамках сопровождения платформы Omniboard 360 осуществляется техническая поддержка администраторов Omniboard 360, ответственных за сопровождение пользователей.

Администратор может обратиться в службу технической поддержки в случае невозможности по каким-либо причинам продолжить работу с платформой Omniboard 360 - отображаются сообщения в текущем окне с описанием ошибки или платформа Omniboard 360 перестает реагировать на действия пользователей, администратор не нашел решения проблемы в Руководстве пользователя и в Руководстве администратора.

3.1 Способы обращения администраторов в СТП

Администраторы могут обратиться в службу технической поддержки, используя следующие каналы:

Электронная почта: support@omniboard360.io

Обработка запросов осуществляется сотрудниками первой линии сопровождения, эскалация запросов происходит только при невозможности их решения в соответствии с внутренним Регламентом СТП.

3.2 Функции СТП

СТП состоит из трех функциональных линий технической поддержки.

Взаимодействие с Администраторами может осуществлять первая линия технической поддержки.

3.2.1 Первая линия СТП

Первая линия СТП осуществляет информационно-справочную поддержку Администраторов. В её обязанности входит регистрация поступающих запросов (заявок) пользователей, их решение с использованием. В случае возникновения у Администраторов вопросов и проблем, связанных с прямыми или косвенными признаками неработоспособности Omniboard 360 или технической инфраструктуры, 1-я линия СТП осуществляет первичную диагностику и классификацию проблемы. Для скорейшего решения обращений, имеющих с 1-й приоритет, 1-я линия незамедлительно выполняет более детальный анализ и, в случае необходимости, производится изменения приоритета обращения.

1-я линия СТП осуществляет закрытие запросов и обратную связь с пользователями для контроля качества предоставления решений по обращениям пользователей.

Прием и регистрация обращений Администраторов осуществляется 1-й линией СТП и включает в себя следующие функции:

- консультативная поддержка Администраторов в рамках своей компетенции;
- выявление и предварительная классификация проблемы;
- присвоение проблеме предварительного статуса;
- обращение к специалисту второй линии в случаях, когда вопрос или проблема не может быть решена на первой линии поддержки с использованием телефона или электронной почты.
- получение и исполнение инструкций от специалиста второй линии по решению выявленной проблемы в рамках своей компетенции.

3.2.2 Вторая линия СТП

Вторая линия технической поддержки обеспечивает выполнение следующих функций:

- консультация специалиста 1-й линии по функционалу Omniboard 360;
- выдача специалисту 1-й линии рекомендаций для ответа на вопросы, связанные с внесением изменений в настройку или по иным способам администрирования Omniboard 360;
- передача специалисту 1-й линии рекомендаций по решению заявки;
- выполнение действий, необходимых для решения заявки;
- оперативный текущий мониторинг работоспособности Omniboard 360;
- уведомление Пользователей о выпуске обновлений, технических и регламентных работах
- диагностика и анализ заявки, эскалированной специалистами 1-й линии;
- выработка алгоритма действий по заявке;
- уведомление Пользователей о выпуске обновлений, технических и регламентных работах
- анализ лог-файлов Информационной системы на предмет ошибок и при необходимости передача на 3-ю линию.

3.2.3 Третья линия СТП

Третья линия технической поддержки обеспечивает выполнение следующих функций:

- консультация специалиста 2-й линии по функционалу Omniboard 360;
- диагностика и анализ заявки, эскалированной специалистами 2-й линии;
- выработка алгоритма действий по заявке;
- предоставление 2-й линии решений по заявкам, переданным на 3-ю линию поддержки
- ежесуточное инкрементальное резервное копирование Omniboard 360 с длительностью хранения не менее 14 дней;

- еженедельное полное резервное копирование Omniboard 360с длительностью хранения не менее 14 дней;
- восстановление работоспособности компонентов Omniboard 360 в случае сбоев;
- анализ лог-файлов Информационной системы на предмет ошибок.

3.3 Режим обеспечения поддержки пользователей

Ежедневно по рабочим дням с 09:00 до 18:00 часов (МСК). Кроме выходных и праздничных дней (по календарю праздничных дней РФ). Время реакции на обращения включает в себя только рабочее время.

Обращения в службу технической поддержки обрабатываются в порядке их поступления. Максимальный срок реакции на обращение определяется установленным уровнем поддержки. Вне очереди могут обрабатываться обращения с высоким уровнем критичности, требующие экстренного вмешательства или консультации специалистов технической поддержки.

Время решения обращения может зависеть от критичности обращения и сложности решаемой проблемы.

3.4 Регистрация обращений

Все обращения, полученные по телефону СТП и на электронный адрес СТП, регистрируются как заявки.

По зарегистрированной заявке сотрудник СТП классифицируют обращение по:

- типу и категории обращения (Таблица 2);
- приоритету (Таблица 3).

Таблица 2 Типы и категории обращения

Тип обращения	Категория	Примеры
Сервисное обслуживание	Запрос информации	«Требуется консультация по работе с административной частью Системы»; «Требуется консультация по работе с клиентской частью Системы»; «Требуется информация по оказанной услуге»; «Прошу уточнить как...»; Требуется информация о состоянии Системы (установленных версиях ПО, состоянии безопасности информации и пр.)» «Начато проведение функционального тестирования»;
	Запрос на изменение	Обращения, связанные с необходимостью проведения действия в рамках существующего функционала, внедрением нового в рамках услуги по установке релизов: «Необходимо установить релиз»; «Необходимо провести внеплановые технические работы».
	Запрос на доработку	«Необходимо разработать новый отчет (актуализировать имеющийся)»; «Добавить новую статью»; «Предоставить выборку»;
	Отзыв по качеству	«Благодарю за оперативность»; «Спасибо»; «Жалоба»;
	Не адресу	«Как убрать ярлык с рабочего стола?»
Инцидент	Инцидент	«Система не доступна, не могу войти»; «Не работает ...»; «Вижу сообщение об ошибке ...».

Таблица 3 Приоритеты обращений

Приоритет	Классифицирующие признаки/ Описание влияния проблемы	Типы ошибок (примеры для определения приоритета)
1 - Критический	Отказ в работе Omniboard 360, приводящий к недоступности Omniboard 360 для пользователей или к невозможности эксплуатации ключевого функционала Omniboard 360. Отсутствует возможность использовать ключевой функционал даже с помощью обходных способов.	Omniboard 360 не доступен, значительное замедление обработки запросов (более 60%), не работают функциональные кнопки и ссылки (для ключевого функционала и разделов), не удается ввести текст и пр.
2 - Высокий	Частичное нарушение функционирования Omniboard 360, не критичное для выполнения основных задач (работы ключевого функционала). Не существует приемлемого способа «обойти» инцидент или проблему. Невозможно выполнять операции, требующие срочного исполнения.	Не работают функциональные кнопки и ссылки (для не ключевых разделов и функционала), не отображаются изображения, не удается скачать файл, не удается импортировать файл, не работают интеграционные сервисы и пр.
3 - Средний	Инциденты, которые не влекут за собой остановку работы, но требуется реакция СТП. Есть приемлемый способ «обойти» инцидент.	
4 - Низкий	Незначительная потеря функциональности Системы, нарушение удобства работы с Системой, не влияющее на принципиальные возможности выполнения операций. Все доработки и запросы об изменении функционала, отзывы по качеству по умолчанию имеют низкий приоритет.	Ограничена длина вводимой информации, несущественные ошибки при форматировании выходной информации, системное предупреждение и пр.

Если обращение содержит не полный перечень данных, необходимых для решения обращения, то сотрудник СТП 1-й линии сначала запрашивает недостающие данные.

При обращении Администратор сообщает следующую информацию:

- Название организации.
- Контактные данные инициатора, включая должность, ФИО, телефон, e-mail.

Скриншоты ошибок и логи ошибок предоставляются при возможности их предоставить. В случае если регистрируются сообщения об ошибке, необходимо запросить у инициатора обращения скриншоты последовательности действий и скриншот ошибки, в таком случае, до получения всех запрошенных данных, ответственным за решение обращения назначается сотрудник СТП 1-й линии. Если не удастся связаться с Администратором в течение трех рабочих дней, обращение отклоняется в связи с недостатком данных для его решения.

Непосредственное устранение неисправностей может быть реализовано посредством выпуска новой версии с соответствующими исправлениями и установки ее персоналом, обеспечивающим сопровождение платформы Omniboard 360, либо выполнением инструкций, полученных от технической поддержки.

3.5 Время реагирования

Ниже приведено описание типов событий и временем реагирования на них.

Таблица 4 Параметры реагирования

Параметр	Значение
Время регистрации обращения	По электронной почте в течение 20 минут в рабочие дни; По телефону в рабочее дни, в течение 15 минут
Время реагирования	Приоритет 1 – 1 рабочий час. Приоритет 2 – 2 рабочий час. Приоритет 3 – 4 рабочий час. Приоритет 4 – 8 рабочий час.
Время решения обращения	Запросы на сервисное обслуживание (Запрос информации; Отзыв по качеству; Не по адресу): 2ч; Запросы на сервисное обслуживание (Запрос на изменение; Запрос на доработку) и инциденты: Приоритет 1 – 6 рабочих часов. Приоритет 2 – 2 рабочих дня. Приоритет 3 – 10 рабочих дней. Приоритет 4 – в соответствии с планом выпуска версий Omniboard 360. В отдельных случаях и при условии, что Исполнитель обоснует объективную невозможность выполнить обращение в указанный срок, время решения может быть увеличено по согласованию Сторон. Допускается согласование посредством электронной почты.

Параметр	Значение
Предоставление информации по статусу исполнения обращения	Не более 1 часа для обращений, связанных с неполадками в работоспособности или недоступностью Omniboard 360 в целом. В рабочие дни. Не более 8 часов в остальных случаях. В рабочие дни.

4 Совершенствование программного комплекса

В связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых платформой, а также по заявкам клиентов оказываются услуги по модификации функциональных блоков платформы Omniboard 360 с выпуском новых версий, полученных в результате модификации. В рамках совершенствования технологической платформы осуществляется:

- прием заявок от клиента на внесение изменений и дополнений в функциональные блоки;
- согласование с клиентом возможности и сроков исполнения заявок;
- модификация функциональных блоков платформы Omniboard 360 по заявкам клиентов;
- модификация функциональных блоков платформы Omniboard 360 в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов;
- предоставление клиенту новых версий платформы Omniboard 360, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

5 Информация о персонале, необходимого для обеспечения поддержки жизненного цикла платформы Omniboard 360

В состав персонала, обеспечивающего поддержку жизненного цикла платформы Omniboard 360, должен быть включен Администратор платформы.

Основными обязанностями администратора платформы Omniboard 360 являются:

1. ведение учетных записей пользователей платформы Omniboard 360;
2. управление правами доступа пользователей к функциям системы;

Администратор платформы системы должен обладать квалификацией, обеспечивающей, как минимум:

- базовые навыки работы на персональном компьютере с современными операционными системами (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
- базовые навыки использования интернет-браузера (настройка типовых конфигураций, установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы web-интерфейса);
- знать эксплуатационную документацию платформы Omniboard 360 – Руководство администратора.

Структурная схема обеспечения поддержки жизненного цикла приведена на рисунке ниже.

