

**Геоинформационная платформа «Flexberry GIS»**  
Регламент по техническому сопровождению

Листов 9

## **Оглавление**

<b>1. ВВЕДЕНИЕ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ FLEXBERRY GIS.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Техническое сопровождение Web-приложения для работы с картой.....</b>	<b>4</b>
2.1.1. Проверка доступа к web-приложению Flexberry GIS .....	4
2.1.2. Проверка доступа к базе данных и загрузки карты .....	4
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ 1 .....</b>	<b>6</b>

## **1. ВВЕДЕНИЕ**

Данная инструкция предназначена для специалистов по техническому сопровождению геоинформационной платформы «Flexberry GIS» (далее – Flexberry GIS или Платформа или Система) и геоинформационных систем, реализованных на Платформе, и содержит порядок действий для осуществления мониторинга функционирования Системы.

При возникновении вопросов и замечаний в ходе мониторинга функционирования Системы, а также при выявлении ошибок, необходимо обратиться в службу технической поддержки. Регламент технической поддержки Flexberry GIS приведен в приложении 1.

## 2. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ FLEXBERRY GIS

### 2.1. Техническое сопровождение Web-приложения для работы с картой

#### 2.1.1. Проверка доступа к web-приложению Flexberry GIS

Для проверки доступа к web-приложению необходимо:

1. Открыть браузер. Рекомендуемые Интернет-браузеры:
  - Firefox Mozilla;
  - Google Chrome;
  - Яндекс браузер;
  - Chromium.
2. В адресной строке браузера набрать URL сайта Системы в локальной сети или сети интернет.

Если начальная страница Геопортала Flexberry отобразилась (Рис. 1), доступ к web-приложению есть.

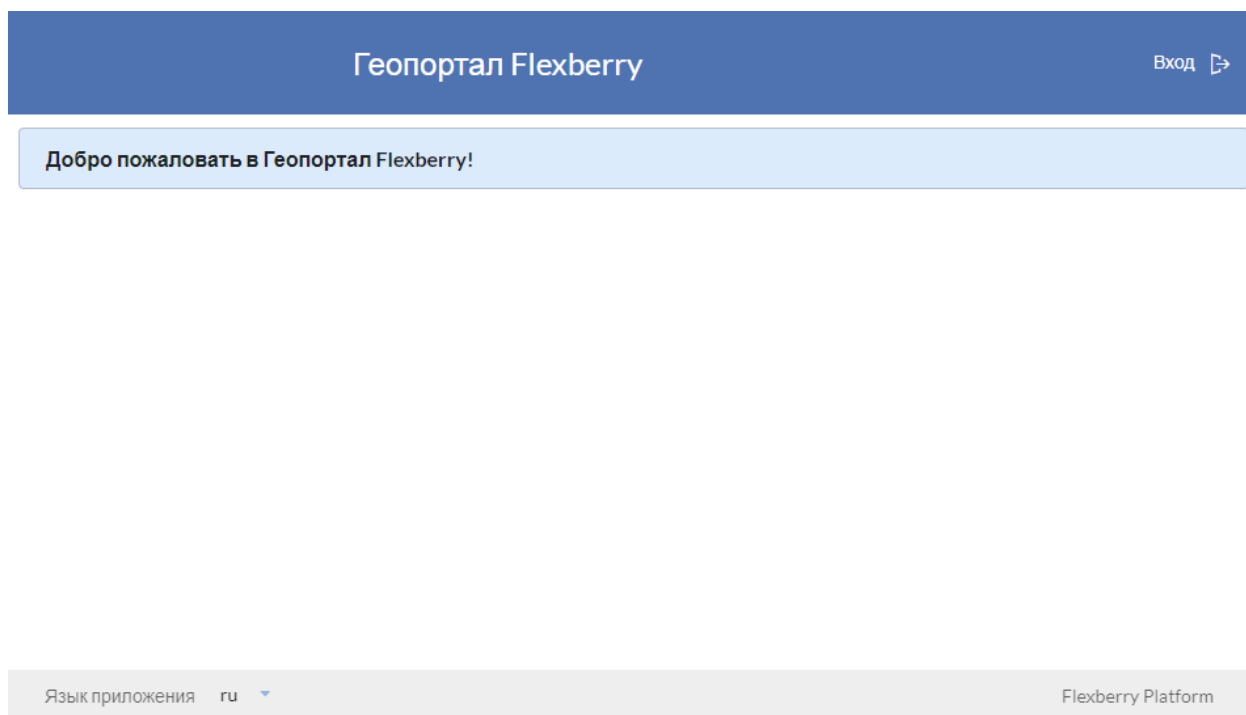
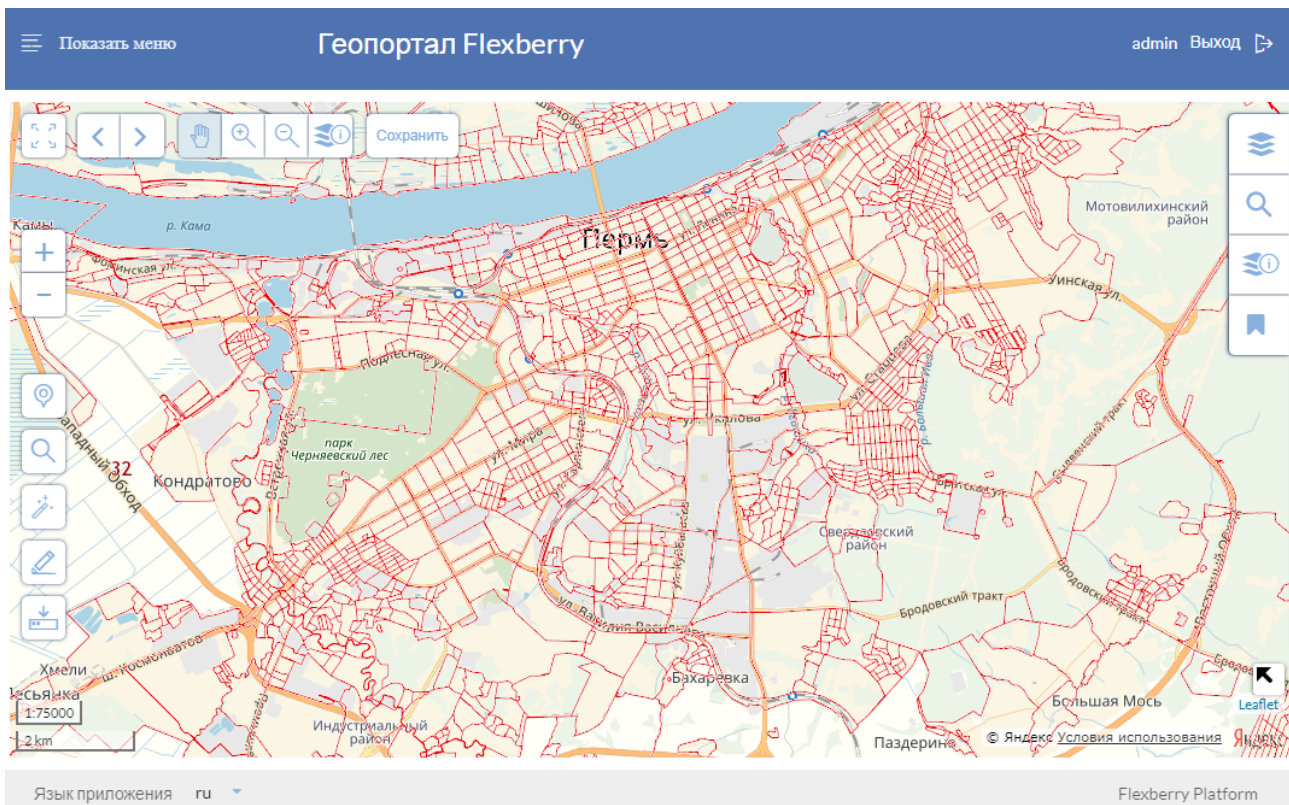


Рис. 1 Главное окно системы

#### 2.1.2. Проверка доступа к базе данных и загрузки карты

Для проверки наличия доступа к Базе данных необходимо авторизоваться в Системе:

1. Нажать кнопку «Вход»
2. Ввести логин в поле «Логин»;
3. Ввести пароль пользователя в поле «Пароль»;
4. Нажать кнопку «Войти» на форме авторизации. В результате откроется географическая карта по умолчанию (Рис. 2).



**Рис. 2** Окно отображения карты

Если окно отображения и карта отображаются, доступ к базе данных есть и загрузка карт функционирует.

## Геоинформационная платформа «Flexberry GIS»

### Регламент технической поддержки

#### 1. Общие сведения

Данный регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки геоинформационной платформы «Flexberry GIS» (далее – Flexberry GIS или платформа или Система).

Техническую поддержку осуществляют специалисты ООО «Новая платформа» в рамках действующих контрактов.

#### 2. Состав предоставляемых услуг технической поддержки

Перечень услуг технической поддержки представлен в Таблица 1.

Таблица 1. Перечень и описание оказываемых услуг технической поддержки

Наименование услуги	Описание работ
Мониторинг работоспособности компонентов Системы	1. Выполнение периодических работ, связанных с обслуживанием баз данных и программных компонентов Flexberry GIS. Перечень работ и периодичность определяется условиями договора о технической поддержке. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки. 3. Регистрация инцидентов, выявленных в ходе

Наименование услуги		Описание работ
		мониторинга работоспособности компонентов Системы.
Прием и обработка обращений и инцидентов		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием и обработка обращений по вопросам, связанным с эксплуатированием Системы.</li> <li>2. Прием и обработка обращений, связанных с необходимостью проведения работ в рамках администрирования Системы.</li> <li>3. Прием и обработка инцидентов, связанных с функционированием программных компонент Системы.</li> </ol>
Консультирование		Консультирование по вопросам эксплуатации Системы.
Решение инцидентов	Регистрация и расследование инцидентов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Расследование инцидентов.</li> <li>2. Инициация работ по устранению инцидентов, либо обоснование того, что инциденты выходят за рамки требований соответствующего договора на оказание технической поддержки.</li> <li>3. Фиксация в журнале технической поддержки результатов расследования и сроков устранения инцидентов.</li> </ol>
	Устранение инцидентов	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Устранение инцидентов. При необходимости внесения изменений в программный код: <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализ и постановка задачи;</li> <li>- доработка и тестирование;</li> <li>- обновление версии доработанной компоненты Flexberry GIS на серверах Заказчика.</li> </ul> </li> <li>2. Фиксация в журнале технической поддержки факта устранения инцидента.</li> </ol>
Администрирование Flexberry GIS		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Регистрация новых источников данных в соответствии с обращением Заказчика.</li> <li>2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Добавление новых пользователей и настройка доступа в соответствии с обращением Заказчика.</li> <li>2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.</li> </ol>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование инструкций для обслуживающего персонала и пользователей Системы.</li> <li>2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.</li> </ol>

### 3. Порядок приема и обработки обращений и инцидентов

#### 3.1. Режим работы службы технической поддержки

Услуги технической поддержки предоставляются круглосуточно.

### 3.2. Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержкой

Прием обращений в службу технической поддержки осуществляется:

- по телефону: (342) 2385288;
- по электронной почте: rgisrk-support@ics.perm.ru

Таблица 2. Классификация обращений

Категория	Описание
Запрос на консультирование	Обращение 1-ой линии поддержки за получением информации о поддерживаемой информационной системе или предоставляемой ИТ-услуге.
Запрос на администрирование	Обращение 1-ой линии поддержки в рамках администрирования информационной системы.
Инцидент	Обращение 1-ой линии поддержки по поводу сбоя или иного нарушения работы, которое привело к отказу в предоставлении ИТ-услуги или недопустимому снижению уровня предоставления ИТ-услуги. Включает в себя инциденты, связанные с программным обеспечением.

По инцидентам дополнительно устанавливается приоритет в соответствии Таблица 3 и уровень влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика в соответствии с Таблица 4.

Таблица 3. Приоритет обращения

Приоритет	Пример заявки
Низкий	Заявка от сотрудника, основная деятельность которого не связана с основным бизнес-процессом, связана с некритичными для пользователя вспомогательными функциями.
Средний	Данный статус необходимо проставлять всем заявкам, не попадающим под описание высокого и низкого приоритета (статус по умолчанию).
Высокий	Заявка от сотрудника, деятельность которого в данный момент сильно влияет на бизнес-процесс.

Таблица 4. Уровень влияния инцидента на выполнение бизнес-процессов Заказчика

Влияние	Подразделение
Низкое	Один пользователь ИТ-услуги
Среднее	Более одного пользователя ИТ-услуги
Высокое	Все пользователи ИТ-услуги / Критичный пользователь

Сроки решения инцидентов устанавливаются в зависимости от их приоритета и уровня влияния на выполнение бизнес-процессов Заказчика и по умолчанию определяются в соответствии с Таблица 5.

Таблица 5. Сроки решения инцидентов

Приоритет\Влияние	Время реакции на запросы Заказчика в часах в зависимости от влияния		
	Низкое	Среднее	Высокое



<b>Приоритет\Влияние</b>	<b>Время реакции на запросы Заказчика в часах в зависимости от влияния</b>		
	<b>Низкое</b>	<b>Среднее</b>	<b>Высокое</b>
<b>Низкий</b>	96	72	48
<b>Средний</b>	72	48	48
<b>Высокий</b>	48	48	24