

**Автоматизированная информационная система
обеспечения градостроительной деятельности «Геодок
Эксперт»
Регламент по техническому сопровождению**

Листов 15

Оглавление

1. ВВЕДЕНИЕ	3
2. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ АИСОГД.....	4
2.1. Техническое сопровождение Web-приложения	4
2.1.1. Проверка доступа к web-приложению	4
2.1.2. Проверка доступа к Базе данных	4
2.1.3. Проверка загрузки списковой формы	5
2.1.4. Проверка открытия формы редактирования.....	5
2.1.5. Проверка доступа к файловому хранилищу	6
2.1.6. Проверка функционирования подсистемы формирования отчетности	7
2.1.7. Проверка функционирования подсистемы администрирования.....	8
2.1.8. Проверка доступа к Базе геоданных.....	8
ПРИЛОЖЕНИЕ 1	10

1. ВВЕДЕНИЕ

Данная инструкция предназначена для специалистов по техническому сопровождению автоматизированной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности «Геодок Эксперт» (далее – Геодок или АИСОГД или Система) 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 АИСОГД приведен в приложении 1.

2. ТЕХНИЧЕСКОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ АИСОГД

2.1. Техническое сопровождение Web-приложения

2.1.1. Проверка доступа к web-приложению

Для проверки доступа к web-приложению необходимо:

1. Открыть браузер. Рекомендуемые Интернет-браузеры:
 - Firefox Mozilla;
 - Google Chrome;
 - Internet Explorer 9 и выше.
2. В адресной строке браузера набрать URL сайта Системы в локальной сети или сети интернет.

Если окно авторизации отобразилось (Рис. 1), доступ к web-приложению есть.

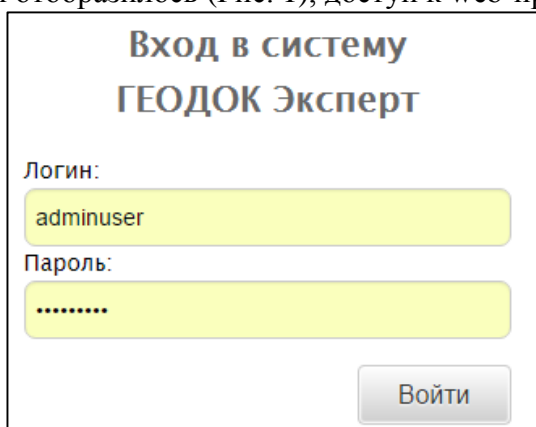


Рис. 1 Главное окно системы

2.1.2. Проверка доступа к Базе данных

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

1. Ввести логин в поле «Логин»;
2. Ввести пароль пользователя в поле «Пароль»;
3. Нажать кнопку «Войти» на форме авторизации. В результате откроется главное окно Системы (Рис. 2).

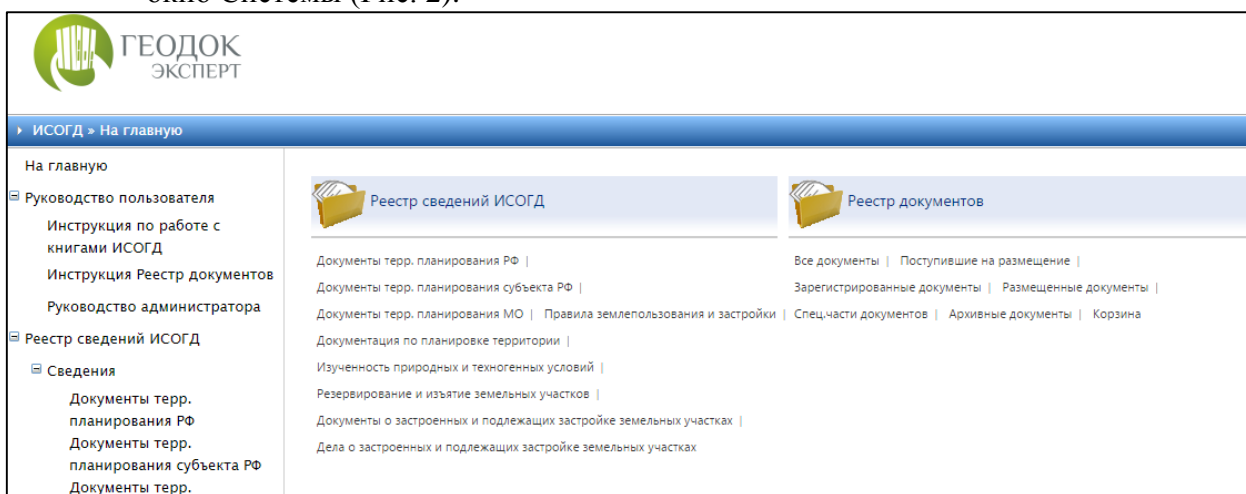


Рис. 2 Главное окно Системы

Если главное окно отобразилось, доступ к Базе данных есть.

2.1.3. Проверка загрузки списковой формы

Для проверки загрузки списковой формы приложения необходимо:

1. В главном окне системы нажать на ссылку «Все документы».
2. В списке «Документы ИСОГД» нажать на кнопку «Обновить». В результате будет загружен список документов ИСОГД (Рис. 3).

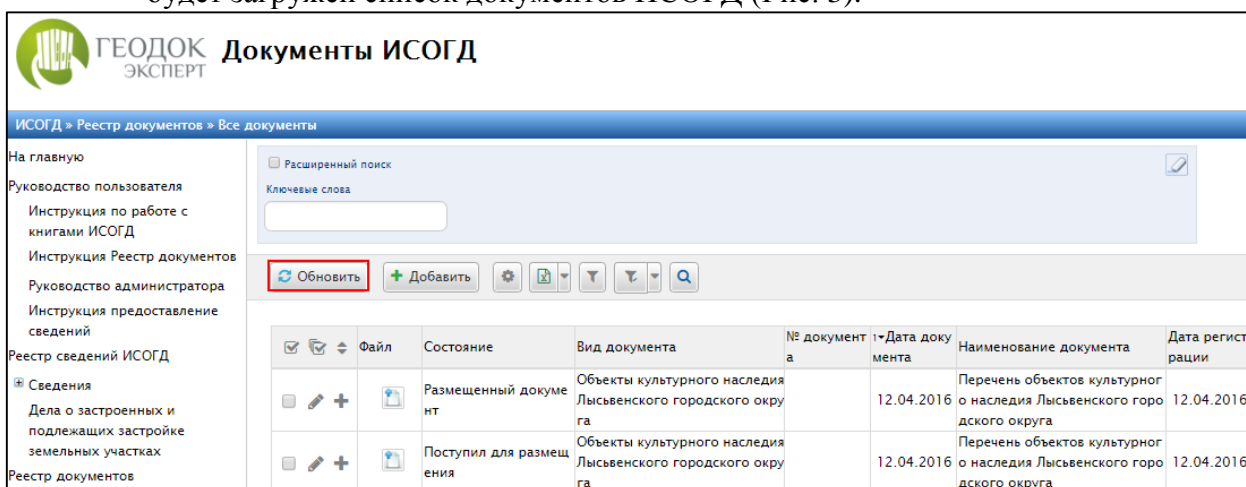


Рис. 3 Загруженный список документов ИСОГД

Если при нажатии кнопки «Обновить» не выдано сообщение об ошибке, загрузка списковой формы работает.

2.1.4. Проверка открытия формы редактирования

Для проверки открытия формы редактирования приложения необходимо:

1. Открыть список «Документы ИСОГД», выполнив действия, описанные в разделе «Проверка загрузки списковой формы».
2. В списке «Документы ИСОГД» нажать на кнопку «Редактировать» в строке с документом либо нажать кнопку «Добавить» на панели инструментов списка, форму редактирования которого необходимо открыть. В результате будет открыта форма редактирования документа ИСОГД (Рис. 4).

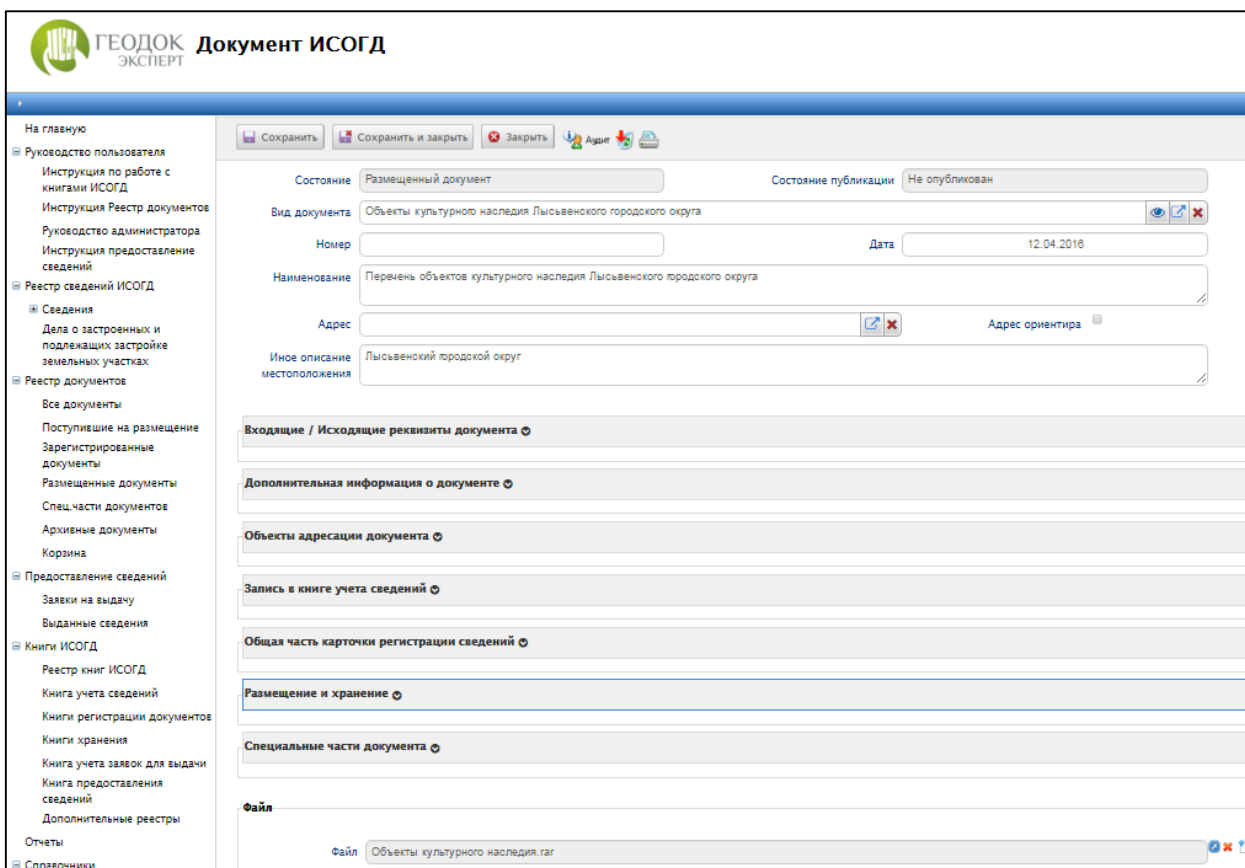


Рис. 4 Форма редактирования документа ИСОГД

Если при открытии формы редактирования документа ИСОГД не выдано сообщение об ошибке и отображается форма редактирования документа ИСОГД, проверка выполнена успешно.

2.1.5. Проверка доступа к файловому хранилищу

Для проверки доступа к файловому хранилищу необходимо:

1. Открыть форму редактирования «Документ ИСОГД», выполнив действия, описанные в разделе «Проверка открытия формы редактирования».
2. На форме редактирования «Документ ИСОГД» в разделе «Файл» нажать на кнопку «Изменить файл».
3. В открывшемся окне выбора директории выбрать файл для загрузки в систему и нажать на кнопку «Открыть» (Рис. 5).

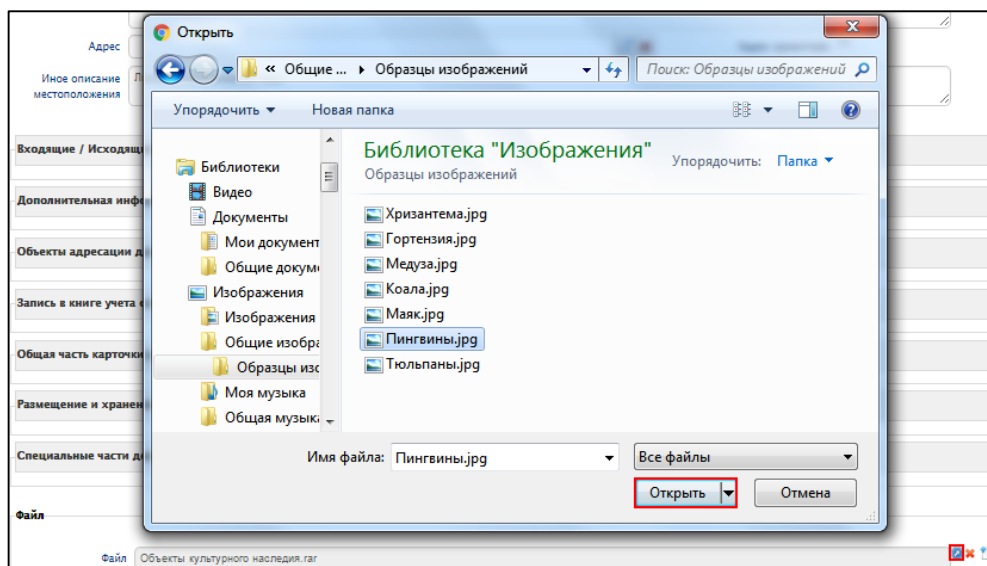


Рис. 5 Выбор файла для загрузки в систему

4. Нажать на кнопку «Сохранить» на форме редактирования документа АИСОГД, для того чтобы сохранить выбранный файл в системе.
5. Нажать на кнопку «Открыть файл» в разделе «Файл».

Если в результате выполненных действий прикрепленный к документу ИСОГД файл открыт/сохранен на компьютер пользователя, то доступ к файловому хранилищу есть.

2.1.6. Проверка функционирования подсистемы формирования отчетности

Для проверки функционирования подсистемы формирования отчетности необходимо:

1. В дереве сайта системы нажать на ссылку «Отчеты».
2. В списке отчетов выбрать отчет «Отчет по поступлению, регистрации и размещению документов».
3. На форме задания параметров отчета задать дату начала отчетного периода и дату окончания отчетного периода.
4. Нажать на кнопку «Сформировать». В новом окне будет сформирован отчет по заданным параметрам (Рис. 6).

"Отчет по поступлению, регистрации и размещению документов"						
Печать Сохранить Страница 1 из 1 100% Сдна страница						
Отчет по поступлению, регистрации и размещению документов					за период с 01.04.2016 по 30.04.2016	
№	Период времени	Количество поступ. документов	Количество зарегистр. документов	Количество размещ. документов	Раздел / книга	Тип документа
1.	с 01.04.2016 по 30.04.2016	1	1	1	III Документы территориального планирования муниципального образования, материалы по их обоснованию	Иные информационные и аналитические материалы
2.	с 01.04.2016 по 30.04.2016	1	0	0	III Документы территориального планирования муниципального образования, материалы по их обоснованию	
Итого за с 01.04.2016 по 30.04.2016		2	1	1		
Итого за период		2	1	1		

Рис. 6 Отчет по поступлению, регистрации и размещению документов

Если в новом окне сформирован отчет «Отчет по поступлению, регистрации и размещению документов», подсистема формирования отчетности работает.

2.1.7. Проверка функционирования подсистемы администрирования

Для проверки функционирования подсистемы администрирования необходимо:

1. В дереве сайта системы развернуть раздел «Администрирование».
2. В разделе «Администрирование» нажать на ссылку «Настройки системы».
3. На форме «Настройки системы» в разделе «Настройки сайта» ввести в поле «Объявление» текст «Проверка функционирования подсистемы администрирования».
4. Нажать на кнопку «Сохранить» на форме «Настройки системы» (Рис. 7).

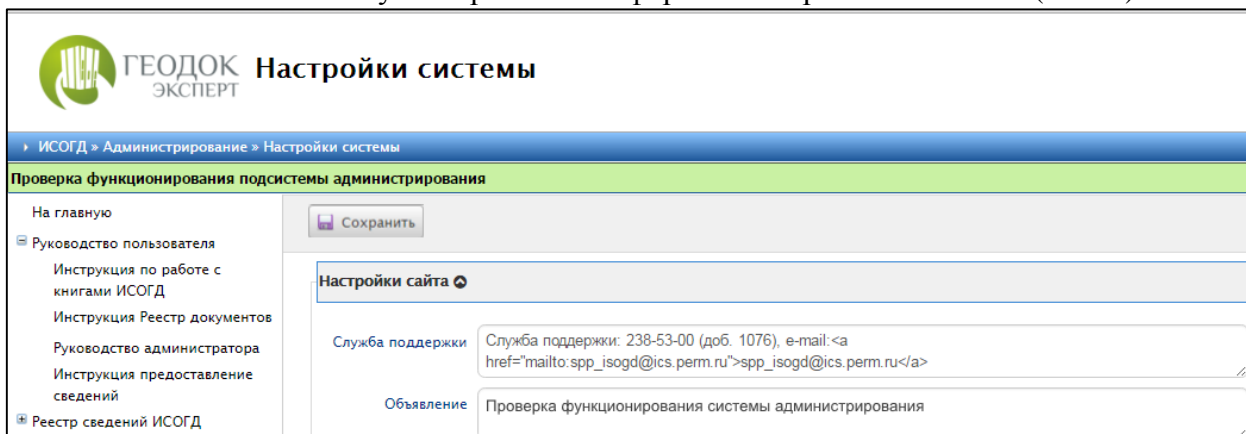



Рис. 7 Объявление системы

Если текст «Проверка функционирования подсистемы администрирования» отобразился под шапкой сайта, подсистема администрирования работает.

2.1.8. Проверка доступа к Базе геоданных

Для проверки доступа к Базе геоданных необходимо:

1. Запустить настольное приложение ГИС NextGIS\QGIS и открыть карту АИСОГД.
2. Запустить web-приложение АИСОГД.
3. Открыть список земельных участков по пути «Объекты адресации -> Земельные участки».
4. Наложить на список необходимые фильтры. Например, ввести на панели поиска земельных участков в строке «Кадастровый номер» значение 59:01:000000, поставить галку «Только отводы».
5. Нажать кнопку «Обновить»  для поиска по введенным критериям.
6. Нажать кнопку «Показать объекты на карте» и перейти в приложение NextGIS\QGIS (Рис. 8).

**Автоматизированная информационная система
обеспечения градостроительной деятельности «Геодок
Эксперт»**

Регламент технической поддержки

Листов 6

1. Общие сведения

Данный регламент устанавливает порядок предоставления услуг технической поддержки автоматизированной информационной системы обеспечения градостроительной деятельности «Геодок Эксперт».

Техническую поддержку осуществляют специалисты ООО «Институт информационных систем» 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 компонент АИСОГД		<ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнение периодических работ, связанных с обслуживанием баз данных и программных компонент АИСОГД. Перечень работ и периодичность определяется условиями договора о технической поддержке. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки. 3. Регистрация инцидентов, выявленных в ходе мониторинга работоспособности компонент АИСОГД.
Прием и обработка обращений и инцидентов		<ol style="list-style-type: none"> 1. Прием и обработка обращений по вопросам, связанным с эксплуатацией АИСОГД. 2. Прием и обработка обращений, связанных с необходимостью проведения работ в рамках администрирования АИСОГД. 3. Прием и обработка инцидентов, связанных с функционированием программных компонент АИСОГД.
Консультирование		Консультирование по вопросам эксплуатации АИСОГД.
Решение инцидентов	Регистрация и расследование инцидентов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Расследование инцидентов. 2. Инициация работ по устранению инцидентов, либо обоснование того, что инциденты выходят за рамки требований соответствующего договора на оказание технической поддержки. 3. Фиксация в журнале технической поддержки результатов расследования и сроков устранения инцидентов.
	Устранение инцидентов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Устранение инцидентов. При необходимости внесения изменений в программный код: <ul style="list-style-type: none"> - анализ и постановка задачи; - доработка и тестирование; - обновление версии доработанной компоненты АИСОГД на серверах Заказчика. 2. Фиксация в журнале технической поддержки факта устранения инцидента.
Администрирование АИСОГД		<ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация новых источников данных в соответствии с обращением Заказчика. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Добавление новых пользователей и настройка доступа в соответствии с обращением Заказчика. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале

Наименование услуги	Описание работ
	<p>технической поддержки.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование инструкций для обслуживающего персонала и пользователей Системы. 2. Фиксирование выполненных работ в журнале технической поддержки.

3. Порядок приема и обработки обращений и инцидентов

3.1.Режим работы службы технической поддержки

Услуги технической поддержки предоставляются с 09.00 до 18.00 по рабочим дням в соответствии с производственным календарем РФ.

3.2.Порядок подачи и обработки обращений в службу технической поддержкой

Прием обращений в службу технической поддержки осуществляется:

- по телефону: (342) 238-52-00 доб. 1076;
- по электронной почте: OSemenova@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
Низкий	96	72	48
Средний	72	48	48
Высокий	48	48	24