Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение   
высшего образования

**«Сибирский государственный университет науки и технологий   
имени академика М.Ф. Решетнева»**

Институт информатики и телекоммуникаций

Кафедра информационно-управляющие системы

**ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ №8**

|  |
| --- |
| **Разработать регламент сопровождения системы** |

Руководитель Н.С. Черниченко

подпись, дата инициалы, фамилия

Обучающийся МПЦ 23-01, 23153206 К.Н. Разуваев

номер группы, зачетной книжки подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2023 г.

**Ход работы**

**Краткое описание улучшаемой системы:**

Имеется web-приложение, зайдя в которое клиент может зарегистрироваться и записаться на тренировку онлайн, выбрав себе подходящего тренера. Также имеется возможность выбрать самому себе тренировку с выбором интенсивности, сложности и количества метров, которое можно проплыть. «Системы бронирования тренировок по плаванию».

**Регламент организации процессов сопровождения и администрирования автоматизированной системы «Бронирования тренировок по плаванию»**

**1. Общие положения**

**Цель:**

Настоящий Регламент определяет порядок взаимодействия организаций - участников сопровождения и технической поддержки обслуживания автоматизированной системы «Бронирование тренировок по плаванию» (далее - Система) - в процессе поддержки пользователей Системы, выполнения запросов, консультации пользователей, актуализации нормативно-справочной информации, а также проведения мониторинга и регламентных работ и осуществления резервного копирования информационного обеспечения Системы.

**Область применения:**

Настоящий Регламент является руководящим документом для использования в ходе промышленной эксплуатации Системы. Его исполнение обязательно всеми участниками процесса сопровождения и технической поддержки Системы.

**Порядок ввода в действие:**

Регламент начинает действовать сразу после его утверждения и применим на протяжении всего периода эксплуатации Системы, включая опытную и промышленную эксплуатацию.

**Основные термины и определения, используемые в настоящем регламенте:**

**Бассейн** - гидротехническое сооружение, предназначенное для занятий водными видами спорта, такими как плавание, прыжки в воду, подводный спорт, водное поло, подводное регби, синхронное плавание и прочие;

**автоматизированная система «Бронирование тренировок по плаванию» (далее – Система)** — это приложение, разработанное с целью облегчения процесса бронирования тренировок по плаванию, которое предоставляет пользователю возможность легко и удобно выбирать доступные тренировки, получать информацию о свободных местах и бронировать тренировки, параллельно улучшая учет и контроль доступных ресурсов, а также повышению информированности сотрудников о количестве посетителей тренировок;

**пользователи** – лица, имеющие доступ к информации и выполняющие действия в Системе в соответствии с их уровнем доступа;

**заявка заказчика** - намерение заказчика закупить товары, работы, услуги для обеспечения своих потребностей в соответствии с планом -графиком;

**электронный документ (далее - документ)** – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме;

**2. Субъекты Системы**

2.1 Основное организационные моменты по управлению Системой; выполняет группа специалистов из ОАО Отличник (далее - Администратор)

2.2 техническое сопровождение и обеспечение Системы - осуществляет группа второго уровня специалистов из ОАО Отличник (далее - Администратор) (далее - Группа технического сопровождения

2.3 размещение Системы на площадках – сосредоточена третья группа специалистов из ОАО Помощник (далее – Группа внедрения);

2.4 Заказчики – ООО Бассейн, пользователи Системы, осуществляющие пользование и курирование заказом.

**3. Организационно – техническое обеспечение функционирования Системы.**

3.1. Администратор Системы осуществляет следующие функции:

3.1.1. определяет структуру, дизайн и содержание информационных ресурсов системы, осуществляет их наполнение;

3.1.2. обрабатывает заявки на создание заявок бронирования в системе, передает их на регистрацию технической группе;

3.1.3. рассматривает заявки на исправление ошибок, допущенных при работе в системе;

3.1.4. анализирует требования и пожелания пользователей, формулирует доработки системы и передает их разработчикам;

3.1.5. размещает баннеры в гостевой зоне системы;

3.1.6. взаимодействует с разработчиками для утверждения списка доработок;

3.1.7. создает шаблоны дополнительных отчетных форм;

3.1.8. сотрудничает с технической группой по вопросам организационно-технического сопровождения системы;

3.1.9. тестирует обновленные функциональные модули системы, разрабатывает инструкции и руководства для пользователей;

3.1.10. взаимодействует с контролирующими органами по вопросам функционирования Системы;

3.1.11. сотрудничает с представителями совместных систем по вопросам организационно-технического характера;

3.1.12. Своевременно заполняет служебную документацию;

3.1.12. управляет доступом к системе, распределяет права пользователей;

3.1.13. контролирует исправление ошибок системы и ошибок, допущенных пользователями;

3.1.14. Осуществляет контроль функционирования системы в целом;

3.1.15. Организует урок по использованию системы.

**4. Порядок отправки заявки в Системе.**

* 1. Для доступа к системе бронирования тренировок по плаванию необходимо:
     1. Руководство организации должно назначить ответственное лицо по работе в Системе;
     2. Направить в окно ввода заполненную форму;
  2. Администратор Системы в течение 1 рабочего дня с момента поступления заявки рассматривает и направляет заявку в электронном виде в группу технического сопровождения;
  3. Группа технического сопровождения отправляет фидбек об удачном/неудачном бронировании;

1. **Меры и сроки по решению вопроса/обращения.**
   1. Типы обращений и сроки их реализации:
      1. Вопросы по функционированию Системы - 2 рабочих часа;
      2. Ошибки, совершенные во время работы в Системе – 1 рабочий час;
      3. Ошибки Системы – 0,5-1 рабочих часов;
      4. Необходимость в доработке Системы в зависимости от сложности задачи от 24-160 рабочих часов;
   2. Для отправки вопроса/обращения заказчику необходимо отправить заявку;
   3. Администратор Системы выполняет анализ поступившего от Заказчика вопроса/обращения и определяет ее тип, по результатам анализа определяется решение задачи самостоятельно или перенаправление в Группу технического сопровождения;
   4. По результатам анализа обращения может быть изменен его приоритет и срок решения;
   5. Анализ требований и пожеланий пользователей по работе в Системе, формулирование доработок Системы и их доведение до разработчиков осуществляет Администратор Системы.
2. **Контакты.**

Ответственные специалисты по администрированию системы:

Конь Андрей Семенович – (8800) 55-53-53;

Лисов Гаврил Григорьевич – (1234) 56-78-99;

Северов Николай Николаевич – (9876) 54-32-10;

Специалисты Группы технического сопровождения:

Мыльная Людмила Константиновна – (4112) 42-58-35;

Сорин Рустам Иванович – (9999) 44-66-55.