|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| СОГЛАСОВАНО  Технический директор  ООО «СНЕГИРЬ СОФТ»  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ А.Н. Волков /  « » 20\_\_\_ г. | | УТВЕРЖДАЮ  Начальник Центрального диспетчерского управления ООО ИК «СИБИНТЕК», Единое ответственное лицо  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ В.В. Хайбуллин /  « » 20\_\_\_ г. | |
| ОРГАНИЗАЦИЯ (КОНФИГУРАЦИЯ) ПРОЦЕССНО-СЕРВИСНОЙ МОДЕЛИ УПРАВЛЕНИЯ ИТ-ПРОЦЕССАМИ НА БАЗЕ МОДУЛЯ «УПРАВЛЕНИЕ ИТ-СЕРВИСАМИ» | |

процессы «Управление обращениями», «Управление уровнем обслуживания», «Управление проблемами», «Управление служебными сервисами», «Управление ИЗМЕНЕНИЯМИ», «Управление конфигурациями»

ВЕРСИЯ

|  |  |
| --- | --- |
| От ИСПОЛНИТЕЛЯ  Заместитель технического директора  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ Н.Н. Жмаев /  « » 20\_\_\_ г. | От ЗАКАЗЧИКА  Главный менеджер проектного отдела ДРИТИ, Руководитель проекта  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ О.М. Бурдаев /  « » 20\_\_\_ г. |
| Ведущий разработчик  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ А.Я. Семчук /  « » 20\_\_\_ г. | Главный менеджер Центрального диспетчерского управления, Архитектор  ИТ-проекта  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ В.В. Павлюк /  « » 20\_\_\_ г. |

МОСКВА

2017

Содержание

[1 Определения, обозначения и сокращения 5](#_Toc501917239)

[1.1 Термины и определения 5](#_Toc501917240)

[1.2 Обозначения и сокращения 9](#_Toc501917241)

[2 Объект испытаний 11](#_Toc501917242)

[2.1 Полное наименование системы и ее условное обозначение 11](#_Toc501917243)

[2.2 Назначение системы (наименование и код автоматизируемого бизнес-процесса) 11](#_Toc501917244)

[2.3 Комплектность испытательной системы 12](#_Toc501917245)

[3 Цель испытаний 13](#_Toc501917246)

[4 Общие положения 15](#_Toc501917247)

[4.1 Перечень руководящих документов, на основании которых проводят испытания 15](#_Toc501917248)

[4.2 Организации, участвующие в испытаниях 15](#_Toc501917249)

[4.3 Перечень ранее проведенных испытаний 15](#_Toc501917250)

[5 Объем испытаний 16](#_Toc501917251)

[5.1 Объем испытаний, проводимых в рамках предварительных испытаний АС ITSM 4IT 16](#_Toc501917252)

[5.2 Объем испытаний, проводимых в рамках опытной эксплуатации и приемочных испытаний АС ITSM 4IT 29](#_Toc501917253)

[6 Условия и порядок проведения испытаний 42](#_Toc501917254)

[7 Материально-техническое обеспечение испытаний 43](#_Toc501917255)

[7.1 Техническое обеспечение испытаний 43](#_Toc501917256)

[7.2 Продуктивная среда АС ITSM 4IT 44](#_Toc501917257)

[7.3 Тестовая среда АС ITSM 4IT 44](#_Toc501917258)

[8 Отчетность 45](#_Toc501917259)

[9 Методика проверки работоспособности 46](#_Toc501917260)

[10 Приложение 1. УЧЕТНЫЕ ЗАПИСИ АС ITSM 4IT НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ИСПЫТАНИЙ 47](#_Toc501917261)

[11 Приложение 2. Сценарии тестирования 52](#_Toc501917262)

[11.1 Общесистемные справочники и объекты 52](#_Toc501917263)

[11.1.1 Сценарий 1. Добавление значений в справочники Макрорегионы, РПУ, Территории и Местоположения 52](#_Toc501917264)

[11.1.2 Сценарий 2. Создание Организации и Физического лица 54](#_Toc501917265)

[11.1.3 Сценарий 3. Создание новой Категории операций 57](#_Toc501917266)

[11.1.4 Сценарий 4. Работа с шаблонами 58](#_Toc501917267)

[11.1.4.1 Сценарий 4.1. Создание категории шаблона 58](#_Toc501917268)

[11.1.4.2 Сценарий 4.2. Создание шаблона задания 59](#_Toc501917269)

[11.1.4.3 Сценарий 4.3. Создание шаблона обращения 61](#_Toc501917270)

[11.1.4.4 Сценарий 4.4. Создание шаблона изменения 63](#_Toc501917271)

[11.1.4.5 Сценарий 4.5. Создание шаблона проблемы 65](#_Toc501917272)

[11.1.5 Сценарий 5. Настройка Матрицы автоназначения и проверка срабатывания условий в обращении, полученном через почту 67](#_Toc501917273)

[11.1.6 Сценарий 6. Настройка Матрицы приоритетов 69](#_Toc501917274)

[11.1.7 Сценарий 7. Работа с инфопанелью 71](#_Toc501917275)

[11.2 Подсистема управления уровнем обслуживания 72](#_Toc501917276)

[11.2.1 Сценарий 8. Создание Графика работ и Графика праздников 72](#_Toc501917277)

[11.2.2 Сценарий 9. Создание: Цель обслуживания, Сервис и Договор 74](#_Toc501917278)

[11.2.3 Сценарий 10. Создание Сервисного контракта 77](#_Toc501917279)

[11.2.4 Сценарий 11. Создание объявления для определенной компании 82](#_Toc501917280)

[11.3 Подсистема управления обращениями, подсистема управления заданиями и Портал самообслуживания 84](#_Toc501917281)

[11.3.1 Сценарий 12. Создание каталога запросов 84](#_Toc501917282)

[11.3.2 Сценарий 13. Регистрация обращения инициатором 87](#_Toc501917283)

[11.3.2.1 Сценарий 13.1. Регистрация обращения через Портал самообслуживания «общего» вида 87](#_Toc501917284)

[11.3.2.2 Сценарий 13.2. Регистрация обращения через Портал самообслуживания из каталога запросов 88](#_Toc501917285)

[11.3.2.3 Сценарий 13.3. Регистрация обращения с помощью сообщения электронной почты 89](#_Toc501917286)

[11.3.3 Сценарий 14. Регистрация и выполнение обращения из системы диспетчером. Приемка обращения инициатором 90](#_Toc501917287)

[11.3.4 Сценарий 15. Ознакомление с обращением, зарегистрированным пользователем 93](#_Toc501917288)

[11.3.5 Сценарий 16. Выполнение обращения с приостановкой. Использование Базы знаний 95](#_Toc501917289)

[11.3.6 Сценарий 17. Отмена обращения 98](#_Toc501917290)

[11.3.6.1 Сценарий 17.1. Отмена обращения исполнителем 98](#_Toc501917291)

[11.3.6.2 Сценарий 17.2. Отмена обращения инициатором 99](#_Toc501917292)

[11.3.7 Сценарий 18. Использование заданий в рамках работы с обращениями 100](#_Toc501917293)

[11.3.8 Сценарий 19. Проверка эскалаций по времени реакции и крайнему сроку 105](#_Toc501917294)

[11.4 Подсистема управления проблемами и подсистема управления заданиями 107](#_Toc501917295)

[11.4.1 Сценарий 20. Регистрация проблемы 107](#_Toc501917296)

[11.4.1.1 Сценарий 20.1. Регистрация проблемы из карточки обращения 107](#_Toc501917297)

[11.4.1.2 Сценарий 20.2. Регистрация проблемы из консоли 109](#_Toc501917298)

[11.4.2 Сценарий 21. Поиск и открытие проблемы 110](#_Toc501917299)

[11.4.3 Сценарий 22. Ознакомление с проблемой и назначение на исследование 111](#_Toc501917300)

[11.4.4 Сценарий 23. Исследование проблемы. Использование заданий 113](#_Toc501917301)

[11.4.5 Сценарий 24. Оценка результатов исследования 117](#_Toc501917302)

[11.4.6 Сценарий 25. Обработка известной ошибки и ее закрытие 119](#_Toc501917303)

[11.4.7 Сценарий 26. Отмена проблемы 121](#_Toc501917304)

[11.5 Подсистема управления согласованиями 122](#_Toc501917305)

[11.5.1 Сценарий 27. Создание группы согласования 122](#_Toc501917306)

[11.5.2 Сценарий 28. Создание этапа последовательного согласования 123](#_Toc501917307)

[11.5.3 Сценарий 29. Создание этапа параллельного согласования 124](#_Toc501917308)

[11.5.4 Сценарий 30. Создание шаблона согласования. Настройка типов объектов согласования 126](#_Toc501917309)

[11.5.5 Сценарий 31. Инициация согласования из обращения (успешного) 128](#_Toc501917310)

[11.5.6 Сценарий 32. Инициация согласования из обращения (не успешного) 132](#_Toc501917311)

[11.6 Подсистема управления изменениями и подсистема управления заданиями 134](#_Toc501917312)

[11.6.1 Сценарий 33 Регистрация изменения 134](#_Toc501917313)

[11.6.1.1 Сценарий 33.1. Регистрация изменения из консоли изменений 134](#_Toc501917314)

[11.6.1.2 Сценарий 33.2. Регистрация изменения из проблемы 135](#_Toc501917315)

[11.6.1.3 Сценарий 33.3. Регистрация изменения из обращения 136](#_Toc501917316)

[11.6.2 Сценарий 34. Поиск и оценка изменения 138](#_Toc501917317)

[11.6.3 Сценарий 35. Переназначение и отмена изменения 139](#_Toc501917318)

[11.6.4 Сценарий 36. Планирование изменения. Использование календаря изменений 141](#_Toc501917319)

[11.6.5 Сценарий 37. Согласование изменения 144](#_Toc501917320)

[11.6.6 Сценарий 38. Выполнение и закрытие изменения 146](#_Toc501917321)

[11.7 Подсистема управления служебными сервисами 148](#_Toc501917322)

[11.7.1 Сценарий 39. Создание шаблона обращения для регламентной работы 148](#_Toc501917323)

[11.7.2 Сценарий 40. Создание плана обслуживания 150](#_Toc501917324)

[11.7.3 Сценарий 41. Проверка срабатывания плана обслуживания и выполнение обращения по регламентной работе 151](#_Toc501917325)

[11.8 Подсистема управления Базой знаний 153](#_Toc501917326)

[11.8.1 Сценарий 42. Создание статьи в Базе знаний 153](#_Toc501917327)

[11.8.2 Сценарий 43. Использование Базы знаний 154](#_Toc501917328)

[11.8.2.1 Сценарий 43.1. Использование Базы знаний в Системе 154](#_Toc501917329)

[11.8.2.2 Сценарий 43.2. Использование Базы знаний на Портале 156](#_Toc501917330)

[11.9 Подсистема управления конфигурациями 156](#_Toc501917331)

[11.9.1 Сценарий 44. Наполнение справочников Направление, Категория, Тип КЕ, Производитель, Модель 156](#_Toc501917332)

[11.9.2 Сценарий 45. Создание КЕ 162](#_Toc501917333)

[11.9.2.1 Сценарий 45.1. Создание КЕ класса «Сервер» 162](#_Toc501917334)

[11.9.2.2 Сценарий 45.2. Создание КЕ класса «Прикладное ПО» 164](#_Toc501917335)

[11.9.2.3 Сценарий 45.3. Создание КЕ класса «Активное сетевое оборудование» 165](#_Toc501917336)

[11.9.2.4 Сценарий 45.4. Создание КЕ класса «Инженерное оборудование» 166](#_Toc501917337)

[11.9.2.5 Сценарий 45.5. Создание КЕ класса «Сервис» 168](#_Toc501917338)

[11.9.3 Сценарий 46. Просмотр КЕ и ресурсно-сервисной модели. Проверка разграничения прав доступа 169](#_Toc501917339)

[11.9.4 Сценарий 47. Установление связи КЕ с Обращениями. Учет ремонтов 171](#_Toc501917340)

[11.9.5 Сценарий 48. Установление связи КЕ с Изменениями. Внесение изменений в КЕ 173](#_Toc501917341)

[11.10 Подсистема учета работ и материалов 177](#_Toc501917342)

[11.10.1 Сценарий 49. Учет трудозатрат 177](#_Toc501917343)

[11.10.1.1 Сценарий 49.1 Создание нескольких Операций 177](#_Toc501917344)

[11.10.1.2 Сценарий 49.2. Списание трудозатрат при использовании операций из ИТ-сервиса 179](#_Toc501917345)

[11.10.1.3 Сценарий 49.3. Списание трудозатрат при использовании операций из сервисного контракта 182](#_Toc501917346)

[11.10.2 Сценарий 50. Учет материалов 184](#_Toc501917347)

[11.10.2.1 Сценарий 50.1. Учет поступивших материалов 184](#_Toc501917348)

[11.10.2.2 Сценарий 50.2. Учет материалов при выполнении работ 187](#_Toc501917349)

[11.10.2.3 Сценарий 50.3. Изменение и удаление информации об использованных материалах 188](#_Toc501917350)

[12 Регистрация изменений документа 190](#_Toc501917351)

# Определения, обозначения и сокращения

## Термины и определения

**VIP-Пользователи** — ограниченный круг Пользователей, ИТ-Обращения от которых в соответствии с Соглашением об уровне предоставления ИТ-сервиса обрабатываются по особому порядку и в ускоренные сроки по сравнению с остальными Пользователями.

**Автоматизированная система управления ИТ-сервисами** — автоматизированная система, в которой производится управление ИТ-Обращениями, ИТ-изменениями, ИТ-проблемами, Запросами на плановое обслуживание и др. связанными объектами, ведение базы данных управления конфигурациями.

**АС ITSM 4IT, Система** — Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК» на платформе 4IT.

**База знаний** — систематизированный свод знаний, предназначенный для структурированного хранения и распространения знаний/ информации о способах решении ИТ-Обращений.

**База данных управления конфигурациями (CONFIGURATION MANAGEMENT DATABASE) –** база данных, используемая для хранения записей о конфигурационных единицах на всем протяжении их жизненного цикла. Система управления конфигурациями управляет одной и более базой данных управления конфигурациями, и каждая база хранит атрибуты конфигурационных единиц и взаимоотношения с другими конфигурационными единицами.

**Бизнес-процесс (Процесс)** — совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

**Договор о предоставлении ИТ-сервисов** — договор между заказчиком ИТ-сервиса и поставщиком ИТ-сервиса. Договор о предоставлении ИТ-сервисов определяет предмет и зоны ответственности сторон, необходимые для достижения согласованных целевых показателей уровня ИТ-сервиса в одном или нескольких соглашениях об уровне предоставления ИТ-сервиса.

**Заказчик ИТ-сервиса** — покупатель ИТ-сервисов. Заказчиком ИТ-сервиса является человек или группа людей, которые определяют целевые показатели уровня сервиса и контролируют их выполнение поставщиком ИТ-сервиса.

**Запрос на ИТ-изменение** — формальное предложение на реализацию ИТ-изменения. Включает в себя детальное описание предложенного ИТ-изменения и может быть записано в бумажной или электронной форме.

**Запрос на ИТ-обслуживание** — однотипные и стандартные ИТ-изменения, для которых процедуры исполнения заранее определены и которые обладают известным и приемлемым уровнем риска, либо запрос от Пользователя на предоставление чего-либо (например, запрос на информацию или консультацию, сброс пароля или установку рабочей станции для нового Пользователя).

**Инициатор ИТ-Обращения** — Пользователь, инициировавший Обращение в ЦДС, связанное с ИТ-инцидентом, запросом на ИТ-изменение, запросом на ИТ-обслуживание или ИТ- жалобой. В отдельных случаях инициатором ИТ-Обращения, связанным с обнаруженным ИТ-инцидентом, может являться работник поставщика ИТ-сервиса.

**Инстанс** — отдельный экземпляр системы, базирующийся на отдельных серверах с собственной базой данных.

**Информационная система** — совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих её обработку информационных технологий и технических средств [Федеральный закон от 27.07.2006 № 149 ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»].

**Информационные технологии** — процессы, методы поиска, сбора, хранения, обработки, предоставления, распространения информации и способы осуществления таких процессов и методов.

**Информационный объект АС ITSM 4IT** — объект одной из подсистем управления АС ITSM 4IT на базе платформы «ПО Service Desk 4IT».

**Исполнитель ИТ-изменения** — работник производственного подразделения поставщика ИТ-сервиса, привлеченный к выполнению работ по запросу на ИТ-изменение

**Исполнитель рабочей группы** — работник поставщика ИТ-сервиса, входящий в состав рабочей группы и отвечающей за выполнение назначенного на него ИТ-Обращения.

**ИТ-изменение** — добавление, изменение или удаление чего-либо, оказывающего влияние на предоставляемый ИТ-сервис.

**ИТ-инфраструктура** — совокупность компонентов информационных технологий, в том числе аппаратное (системы обработки и хранения данных, оборудование рабочего места, периферия и т.д.), системное программное и инженерное обеспечение, сети, специализированные помещения.

**ИТ-инцидент (отказ)** — незапланированное прерывание ИТ-сервиса или снижение качества предоставления ИТ-сервиса.

**ИТ-Обращение** — Обращение Пользователя или работника поставщика ИТ-сервисов в ЦДС по телефону, по электронной почте или посредством личного посещения.

**ИТ-проблема** — неизвестная корневая причина одного или более Инцидента.

**ИТ-сервис** — комплекс работ, предоставляемых заказчику ИТ-сервиса в рамках соглашения об уровне предоставления ИТ-сервиса.

**Категория ИТ-Обращения «Запрос на изменение»** — категория, которая присваивается ИТ-Обращению в автоматизированной системе управления ИТ-сервисами, связанному с выполнением изменений в ИТ-инфраструктуре.

**Категория ИТ-Обращения «Запрос на обслуживание»** — категория, которая присваивается ИТ-Обращению в автоматизированной системе управления ИТ-сервисами, связанному с выполнением однотипных и стандартных изменений, для которых процедуры исполнения заранее определены, и которые обладают известным и приемлемым уровнем риска.

**Категория ИТ-Обращения «Инцидент»** — категория, которая присваивается ИТ-Обращению в автоматизированной системе управления ИТ-сервисами, связанному с незапланированным прерыванием ИТ-сервиса или снижением качества ИТ-сервиса.

**Категория ИТ-Обращения «Консультация»** — категория, которая присваивается ИТ-Обращению в автоматизированной системе управления ИТ-сервисами, связанному с вопросами, которые могут быть решены путем предоставления консультации инициатору ИТ-Обращения.

**Конфигурационная единица** – любой компонент, который нуждается в управлении для того, чтобы предоставлять ИТ-сервис.

**Место возникновения затрат** — объект учета и контроля затрат, представляющий собой технологический процесс или подразделение (группу подразделений), выполняющий однородный процесс или функцию в процессе производства и реализации продукции.

**Мониторинг** — наблюдение за состоянием объектов ИТ-инфраструктуры с целью получения актуальной информации как о функционировании элементов ИТ-инфраструктуры, так и о ходе предоставления ИТ-сервисов.

**Обходное решение** — уменьшение или устранение влияния Инцидента или ИТ-проблемы, для которых в текущий момент недоступно полное разрешение.

**Операционное соглашение об уровне сервиса** (Operational Level Agreement — OLA) — письменное соглашение между сервис-менеджером и производственным подразделением или между производственными подразделениями, задействованными в предоставлении ИТ-сервиса, описывающее состав ИТ-сервиса, параметры отчетности и другие условия выполнения работ в рамках предоставления ИТ-сервиса.

**Пользователь Системы** — работник Компании, который использует АС ITSM 4IT.

**Поставщик ИТ-сервиса** — организация, предоставляющая ИТ-сервисы внутренним или внешним заказчикам.

**Производственное подразделение** — структурные подразделения ООО ИК «СИБИНТЕК» или другого поставщика ИТ-сервиса, непосредственно задействованные в предоставлении ИТ-сервисов.

**Рабочая группа** — один или несколько работников поставщика ИТ-сервиса, обладающих профессиональными компетенциями, необходимыми для проведения работ по выполнению ИТ-Обращения, запроса на ИТ-изменение, ИТ-проблемы, запроса на ИТ-обслуживание.

**Разовая работа** – запрос заказчика ИТ-сервиса на работы, не вошедшие в перечень ИТ-сервисов, включенных в договор о предоставлении ИТ-сервисов, и/или стоимость которых не включена в стоимость работ по договору о предоставлении ИТ-сервисов.

**Разрешение ИТ-инцидента** — действия, предпринятые для устранения корневой причины Инцидента, ИТ-проблемы, или внедрения обходного решения.

**Роль** — совокупность полномочий, предоставляемых участнику процесса, необходимых для выполнения бизнес-задач в зоне его ответственности.

**Руководитель рабочей группы** — работник поставщика ИТ-сервиса, входящий в состав рабочей группы и отвечающий за координацию работ по выполнению ИТ-Обращения внутри рабочей группы.

**Служба Service Desk** — единая точка контакта между поставщиком ИТ-сервисов и Пользователями. Типичная служба Service Desk управляет ИТ-инцидентами, запросами на ИТ-обслуживание, а также взаимодействует с Пользователями. Службой Service Desk является центральная диспетчерская служба ООО ИК «СИБИНТЕК».

**Служба технической поддержки** — специалисты Центральной диспетчерской службы и Специалисты производственных подразделений ООО ИК «СИБИНТЕК».

**Соглашение об уровне предоставлении ИТ-сервиса** — письменное соглашение между заказчиком ИТ-сервиса и поставщиком ИТ-сервиса, описывающее состав ИТ-сервиса, уровень ИТ-сервиса, параметры отчетности и другие условия предоставления ИТ-сервиса.

**Специалист рабочей группы** — Специалист службы технической поддержки, входящий в состав Рабочей группы и отвечающий за выполнение назначенного на него информационного объекта АС ITSM 4IT (Обращения, Задания, Запроса на изменение, Проблемы и т.д.).

**Технологическая карта** — документ, который формируется для каждого вида оборудования, принятого на плановое техническое обслуживание, и который определяет: перечень видов планового обслуживания, выполняемого применительно к данному виду объекта обслуживания; перечень работ в рамках каждого из видов обслуживания с их возможными результатами.

**Управление запросами на обслуживание** — сокращенное название процесса «Управление запросами на обслуживания в сфере управления ИТ-сервисами», ответственного за управление жизненным циклом всех запросов на ИТ-обслуживание.

**Управление изменениями** — сокращенное название процесса «Управление изменениями в сфере управления ИТ-сервисами», ответственного за управление жизненным циклом всех ИТ-изменений.

**Управление конфигурациями** — сокращенное название процесса «Управление конфигурациями в сфере управления ИТ-сервисами», ответственного за учет конфигурационных единиц.

**Управление обращениями** — сокращенное название процесса «Управление ИТ-обращениями», ответственного за управление жизненным циклом всех ИТ-Обращений.

**Управление проблемами** — сокращенное название процесса «Управление проблемами в сфере управления ИТ-сервисами», ответственного за управление жизненным циклом всех зарегистрированных ИТ-проблем.

**Управление служебными сервисами** — сокращенное название процесса «Управление служебными ИТ-сервисами», ответственного за планирование, организацию и выполнение работ в рамках планового обслуживания.

**Управление уровнем обслуживания** — сокращенное название процесса «Управление уровнем обслуживания в сфере управления ИТ-сервисами», ответственного за организацию предоставления ИТ-сервиса, соблюдение соглашения об уровне предоставления ИТ-сервиса и изменение/ прекращение предоставления ИТ-сервиса.

**Учет работ и материалов** — процесс управления Работами по формированию актов об оказании работ в сфере управления ИТ-сервисами.

**Физобъемы** — показатели объемов, оказываемых ИТ-сервисов, зафиксированные в Договоре о предоставлении ИТ-сервисов. Учитывают количество обслуживаемых единиц (Пользователи, единицы техники и т.п.).

**Цель обслуживания** — обязательства, зафиксированные в Соглашении об уровне сервиса. Целевые показатели уровня ИТ-сервиса основываются на требованиях к уровню ИТ-сервиса и нужны для обеспечения того, чтобы ИТ-сервис соответствовала бизнес-целям (ожиданиям).

## Обозначения и сокращения

**4IT, ПО Service Desk 4IT** — платформенное решение, на котором базируется АС ITSM 4IT.

**CMDB** — Configuration Management Database (база данных управления конфигурациями).

**GUI** — Graphical user interface (графический интерфейс Пользователя).

**IIS** — Internet Information Services (проприетарный набор серверов для нескольких служб Интернета от компании Microsoft).

**OLA** — Operational Level Agreement (операционное соглашение об уровне сервиса).

**SLA** — Service Level Agreement (соглашение об уровне предоставления ИТ-сервиса).

**АПК** — Аппаратно-программный комплекс.

**АС** — Автоматизированная система.

**БД** — База данных.

**ДМЗ** — Демилитаризованная зона.

**ЗИ** — Запрос на ИТ-изменение.

**ИБ** — Информационная безопасность.

**ИР** — Информационный ресурс.

**ИС** — Информационная система.

**ИТ** — Информационные технологии.

**КЕ** — Конфигурационная единица.

**КИС** — Корпоративная информационная система.

**ЛВС** — Локальная вычислительная сеть.

**ЛНД** — Локальный нормативный документ.

**МВЗ** — Место возникновения затрат.

**МОЛ** — Материально-ответственное лицо.

**МР** — Макрорегион.

**МЭ** — Межсетевой экран.

**ОПЭ** — Опытно-промышленная эксплуатация.

**ОС** — Операционная система.

**ОЭ** — Опытная эксплуатация.

**ПДн** — Персональные данные.

**ПК** — Персональный компьютер.

**ПМИ** — Программа и методика испытаний.

**ПО** — Программное обеспечение.

**ПСИ** — Приемо-сдаточные испытания.

**РПУ** — Региональное производственное управление

**РГ** — Рабочая группа.

**СБ** — Служба безопасности.

**СЗИ** — средства защиты информации.

**СКЗИ** — средства криптографической защиты информации.

**СУБД** — система управления базами данных.

**СЦ** — Сервисный центр.

**ТЗ** — техническое задание.

**ТМЦ** — товарно-материальные ценности.

**ТО** — техническое обслуживание.

**ТП** — техническая поддержка.

**ТС** — техническое средство.

**УКС** — унифицированный каталог сервисов.

**ФТТ** — функционально-технические требования.

**ЦДС** — Центральная диспетчерская служба.

**КЕ** – Конфигурационная единица.

# Объект испытаний

## Полное наименование системы и ее условное обозначение

**Полное наименование системы:** .

**Условное обозначение (краткое наименование) системы:** .

**Условное обозначение системы в настоящем документе:** Система.

Внедрение компонентов Системы выполняется в рамках Договора оказания услуг № ГО-17-01471 от 14 сентября 2017 года (далее – Договор), заключенный между ООО ИК «СИБИНТЕК» и Обществом с ограниченной ответственностью «СНЕГИРЬ СОФТ» (ООО «СНЕГИРЬ СОФТ»).

**Наименование услуги:** «Организация (конфигурация) процессно-сервисной модели управления ИТ-процессами на базе модуля «Управления ИТ-сервисами»».

## Назначение системы (наименование и код автоматизируемого бизнес-процесса)

Система предназначена для автоматизации управления ИТ-сервисами в части следующих бизнес-процессов (БП) ООО ИК «СИБИНТЕК» верхнего уровня:

* IT.CM.01 – «Управление изменениями»;
* IT.SD.03 – «Управление уровнем обслуживания по ИТ-сервисам»;
* IT.SM.01 – «Управление обращениями»;
* IT.SM.02 – «Управление событиями»;
* IT.SM.03 – «Управление запросами на обслуживание»;
* IT.SM.04 – «Управление инцидентами»;
* IT.SM.05 – «Управление проблемами»;
* IT.SM.06 – «Управление конфигурациями»;
* IT.SM.07 – «Управление мощностями (пропускной способностью)»;
* IT.SM.08 – «Управление рисками и непрерывностью»;
* IT.SM.10 – «Управление работами».

Система реализует следующие шаблонные процессы управления ИТ-сервисами в рамках бизнес-процессов ООО ИК «СИБИНТЕК» верхнего уровня:

* Процесс «Управление обращениями»;
* Процесс «Управление уровнем обслуживания»;
* Процесс «Управление проблемами»;
* Процесс «Управление служебными сервисами»;
* Процесс «Управление изменениями»;
* Процесс «Управление конфигурациями»;
* Процесс «Управление работами по формированию актов об оказании услуг в сфере управления ИТ-сервисами».

Объектами внедрения Системы в ООО ИК «СИБИНТЕК» являются:

* Центральный аппарат;
* Бизнес единица «Москва»;
* Филиал «Макрорегион Центр»;
* Филиал «Макрорегион Юг»;
* Филиал «Макрорегион Поволжье»;
* Филиал «Макрорегион Урал»;
* Филиал «Макрорегион Западная Сибирь»;
* Филиал «Макрорегион Восточная Сибирь»;
* Филиал «Макрорегион Дальний Восток».

## Комплектность испытательной системы

В комплект испытательной испытуемой Системы входят:

* Аппаратные и программные компоненты АС ITSM 4IT;
* Прикладные конфигурации подсистем АС ITSM 4IT, представляющие собой пакеты настроек объектной модели, правил функционирования и интерфейса пользователей для платформы 4IT.

Состав документации на Систему, предъявляемой на предварительные испытания:

* Техническое задание на внедрение подсистем АС ITSM 4IT (далее – ТЗ);
* Инструкция Пользователя АС ITSM 4IT;
* Инструкция Администратора АС ITSM 4IT;
* Программа и методика испытаний АС ITSM 4IT.

Состав документации на Систему, предъявляемой на приемочные испытания:

* Техническое задание на внедрение подсистем АС ITSM 4IT (далее – ТЗ);
* Инструкция Пользователя АС ITSM 4IT;
* Инструкция Администратора АС ITSM 4IT;
* Программа и методика испытаний АС ITSM 4IT;
* Решение о категорировании информации;
* Технический проект АС ITSM 4IT;
* Регламент непрерывности бизнеса;
* Регламент предоставления доступа АС ITSM 4IT;
* Технический паспорт АС ITSM 4IT.

# Цель испытаний

Целью проведения испытаний является проверка реализации заданных функций Системой, подсистемами и программными комплексами, проверка соответствия характеристик Системы требованиям Технического задания, а также выявление и устранение недостатков в работе Системы и в представленной документации.

Испытания АС ITSM 4IT проводятся централизовано с привлечением всех Макрорегионов ООО ИК «СИБИНТЕК».

Для АС ITSM 4IT в соответствии с требованиями Технического задания установлены следующие виды испытаний:

* Предварительные испытания каждой из подсистем АС ITSM 4IT;
* Опытная эксплуатация каждой из подсистем АС ITSM 4IT;
* Приемочные испытания АС ITSM 4IT.

Целью предварительных испытаний является:

* проверка работоспособности функций Системы в части автоматизации указанных в п. 2.2 шаблонных процессов управления ИТ-сервисами с учетом перечня подсистем, предоставленных для тестирования;
* проверка соответствия Системы в части автоматизации указанных в п. 2.2 шаблонных процессов управления ИТ-сервисами требованиям предоставленного Технического задания;
* определение реакции пользовательских диалогов на ввод ошибочных или неполных данных;
* проверка разграничения прав доступа к функциям по категориям пользователей;
* проверка готовности составной части Системы к проведению опытной эксплуатации.

Предварительные испытания АС ITSM 4IT проводятся централизовано с привлечением всех Макрорегионов ООО ИК СИБИНТЕК для ограниченного круга Пользователей (ключевые Пользователи) и на условных (тестовых) исходных данных.

Опытная эксплуатация Системы проводится с целью определения фактических значений количественных и качественных характеристик Системы и готовности персонала к работе в условиях функционирования Системы, определения фактической эффективности Системы, корректировки (при необходимости) документации.

В процессе опытной эксплуатации Системы проверяется:

* качество выполнения комплексом программных и технических средств автоматизированных функций во всех режимах функционирования Системы согласно Техническому заданию на внедрение Системы;
* знание персоналом эксплуатационной документации и наличие у него навыков, необходимых для выполнения установленных функций во всех режимах функционирования Системы, согласно ТЗ;
* полнота содержащихся в эксплуатационной документации указаний персоналу по выполнению им функций во всех режимах функционирования Системы согласно;
* количественные и (или) качественные характеристики выполнения автоматизированных функций в соответствии с ТЗ;
* другие свойства Системы, которым она должна соответствовать по ТЗ.

По результатам опытной эксплуатации принимается решение о допуске Системы к приемочным испытаниям.

Приемочные испытания проводятся с целью:

* определения полноты и качества реализации функций при штатных, предельных, критических значениях параметров объекта автоматизации и в других условиях функционирования Системы;
* проверки выполнения каждого требования, относящегося к интерфейсу Системы;
* проверки работы персонала в диалоговом режиме;
* проверки настроек взаимодействия с внешними информационными системами;
* проверки средств и методов восстановления работоспособности после отказов;
* проверки комплектности и качества эксплуатационной документации.

Приемочные испытания АС ITSM 4IT проводятся централизовано с привлечением всех Макрорегионов ООО ИК «СИБИНТЕК» для определения соответствия функционала АС ITSM 4IT требованиям Технического задания на внедрение АС ITSM 4IT и принятия решения о готовности Системы к вводу в промышленную эксплуатацию во всех Макрорегионах ООО ИК «СИБИНТЕК».

# Общие положения

## Перечень руководящих документов, на основании которых проводят испытания

Испытания проводятся на основании следующих руководящих документов:

* Дополнительное соглашение № 1 к Договору на услуги по организации и сопровождению SaaS;
* Техническое задание на внедрение подсистем АС ITSM 4IT;
* Программа и методика испытаний (настоящий документ).

## Организации, участвующие в испытаниях

Заказчик: Общество с ограниченной ответственностью «Сибирская Интернет Компания» (ООО ИК «СИБИНТЕК»).

Исполнитель: Общество с ограниченной ответственностью «СНЕГИРЬ СОФТ» (ООО «СНЕГИРЬ СОФТ»).

Для проведения испытаний Заказчик формирует Приемочную комиссию.

При проведении предварительных испытаний, опытной эксплуатации и приемочных испытаний АС ITSM 4IT должны присутствовать:

* в Центральном аппарате – представители Исполнителя и Заказчика (члены Приемочной комиссии);
* в Макрорегионах – ответственные за проведение испытаний (члены Приемочной комиссии в Макрорегионах).

## Перечень ранее проведенных испытаний

Ранее испытаний не проводилось.

# Объем испытаний

## Объем испытаний, проводимых в рамках предварительных испытаний АС ITSM 4IT

Проверки, проводимые в ходе предварительных испытаний АС ITSM 4IT, приведены в Табл. 1.

Табл. 1 — Перечень проверок АС ITSM 4IT, проводимых в ходе предварительных испытаний

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | № проверки | Вид проверки | Методика проведения проверок |
|  | Проверка № 1 | Проверка работоспособности АС ITSM 4IT.  Выполняется путем выполнения сценариев тестирования, воспроизводящих действия пользователей АС ITSM 4IT | Выполнение сценариев, приведенных в Приложении 2 |

Перечень и назначение сценариев тестирования АС ITSM 4IT (проверяемый функционал), выполняемых в ходе предварительных испытаний, приведены в Табл. 2, полное описание всех сценариев приведено в Приложении 2.

Табл. 2 — Сценарии тестирования АС ITSM 4IT, выполняемые на предварительных испытаниях

| № | № Сценария | Наименование сценария | Пункт документа, в котором приведено описание сценария | Место выполнения сценаия |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Сценарий 1 | Добавление значений в справочники Макрорегионы, РПУ, Территории и Местоположения | Подраздел 11.1.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 2 | Создание Организации и Физического лица | Подраздел 11.1.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 3 | Создание новой Категории и нескольких Операций | Подраздел 11.1.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 4 | Работа с шаблонами | Подраздел 11.1.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 5 | Настройка Матрицы автоназначения и проверка срабатывания условий в обращении, полученном через почту | Подраздел 11.1.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 6 | Настройка матрицы приоритетов | Подраздел 11.1.6 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 7 | Просмотр отчетов | Подраздел 11.1.7 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 8 | Создание Календаря (графика работ и графика праздников) | Подраздел 11.2.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 9 | Цель обслуживания, Сервис и Договор | Подраздел 11.2.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 10 | Создание Сервисного контракта | Подраздел 11.2.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 11 | Создание объявления для определенной компании | Подраздел 11.2.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 12 | Создание каталога запросов | Подраздел 11.3.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 13 | Регистрация обращения | Подраздел 11.3.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 14 | Регистрация и выполнение обращения из системы диспетчером. Приемка обращения инициатором | Подраздел 11.3.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 15 | Ознакомление с обращением, зарегистрированным пользователем | Подраздел 11.3.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 16 | Выполнение обращения с приостановкой. Использование База знаний | Подраздел 11.3.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 17 | Отмена обращения | Подраздел 11.3.6 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 18 | Использование заданий в рамках работы с обращениями | Подраздел 11.3.7 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 19 | Проверка эскалации по времени реакции и крайнему сроку | Подраздел 11.3.8 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 20 | Регистрация проблемы | Подраздел 11.4.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 21 | Поиск и открытие проблемы | Подраздел 11.4.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 22 | Ознакомление с проблемой и назначение на исследование | Подраздел 11.4.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 23 | Исследование проблемы. Использование заданий | Подраздел 11.4.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 24 | Оценка результатов исследования | Подраздел 11.4.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 25 | Обработка известной ошибки и ее закрытие | Подраздел 11.4.6 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 26 | Отмена проблемы | Подраздел 0 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 27 | Создание группы согласования | Подраздел 11.5.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 28 | Создание этапа последовательного согласования | Подраздел 11.5.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 29 | Создание этапа параллельного согласования | Подраздел 11.5.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 30 | Создание шаблона согласования. Настройка типов объектов согласования | Подраздел 11.5.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 31 | Инициация согласования из обращения (успешного) | Подраздел 11.5.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 32 | Инициация согласования из обращения (не успешного | Подраздел 11.5.6 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 33 | Регистрация изменения | Подраздел 11.6.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 34 | Поиск и оценка изменения | Подраздел 11.6.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 35 | Переназначение и отмена изменения | Подраздел 11.6.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 36 | Планирование изменения. Использование календаря изменений | Подраздел 11.6.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 37 | Согласование изменения | Подраздел 11.6.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 38 | Выполнение и закрытие изменения | Подраздел 11.6.6 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 39 | Создание шаблона обращения по регламентным работам | Подраздел 11.7.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 40 | Создание плана обслуживания | Подраздел 11.7.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 40 | Проверка срабатывания плана обслуживания и выполнение задания по регламентным работам | Подраздел 11.7.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 42 | Создание статьи в Базе знаний | Подраздел 11.8.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 43 | Использование Базы знаний | Подраздел 11.8.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 44 | Наполнение справочников Направление, Категория, Тип КЕ, Производитель, Модель | Подраздел 11.9.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 45 | Создание КЕ | Подраздел 11.9.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 46 | Просмотр КЕ и ресурсно-сервисной модели. Проверка разграничения прав доступа | Подраздел 11.9.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 47 | Установление связи КЕ с Обращениями. Учет ремонтов | Подраздел 11.9.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 48 | Установление связи КЕ с Изменениями. Внесение изменений в КЕ | Подраздел 11.9.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 49 | Учет трудозатрат | Подраздел 11.10.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 50 | Учет материалов | Подраздел 11.10.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |

Проверки, проводимые в ходе предварительных испытаний, обеспечивают оценку АС ITSM 4IT с точки зрения соответствия ключевым требованиям Технического задания на внедрение АС ITSM 4IT и возможности ее дальнейшего принятия в опытную эксплуатацию во всех Макрорегионах ООО ИК СИБИНТЕК.

Результаты проверок заносятся в сводную ведомость, в которой для каждого раздела (блока требований) Технического задания указывается номер проверки из Табл. 2 и результат проверки выполнения данного требования.

Форма сводной ведомости проверок АС ITSM 4IT на соответствие требованиям Технического задания приведена в Табл. 3.

Табл. 3 — Форма сводной ведомости проверок АС ITSM 4IT на соответствие требованиям ТЗ в ходе предварительных испытаний

| № | Объект испытаний/компонент объекта испытаний | № раздела ТЗ | № проверки | № сценария | Результат проверки | Примечание |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Портал самообслуживания | 4.2.1.1.1 Регистрация Обращения | Проверка № 1 | Сценарий 12  Сценарий 13 |  |  |
|  | 4.2.1.1.2 Просмотр состояния Обращения | Проверка № 1 | Сценарий 17.2 |  |  |
|  | 4.2.1.1.3 Коммуникации в рамках выполнения Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 13.1  Сценарий 13.3 |  |  |
|  | 4.2.1.1.3 Отмена и закрытие Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 17 |  |  |
|  | Подсистема управления Обращениями | 4.2.1.2.1 Регистрация обращений | Проверка № 1 | Сценарий 4.1  Сценарий 4.3  Сценарий 13  Сценарий 14 |  |  |
|  | 4.2.1.2.2 Классификация Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 6  Сценарий 14  Сценарий 15 |  |  |
|  | 4.2.1.2.3 Начальная поддержка Пользователей | Проверка № 1 | Сценарий 16 |  |  |
|  | 4.2.1.2.4 Маршрутизация Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 5  Сценарий 16 |  |  |
|  | 4.2.1.2.5 Исследование, диагностика и выполнение Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 16  Сценарий 18 |  |  |
|  | 4.2.1.2.6 Закрытие Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 16  Сценарий 17.1 |  |  |
|  | 4.2.1.2.7 Согласование Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 31  Сценарий 32 |  |  |
|  | 4.2.1.2.8 Владение и контроль исполнения Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 19  Сценарий 15 |  |  |
|  | 4.2.1.2.9 Публикация объявлений для Пользователей | Проверка № 1 | Сценарий 11 |  |  |
|  | 4.2.1.2.10 Оповещение по Обращениям | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 15  Сценарий 16  Сценарий 17  Сценарий 18 |  |  |
|  | Подсистема управления Изменениями | 4.2.1.3.1 Регистрация ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 33  Сценарий 4.1  Сценарий 4.4  Сценарий 6 |  |  |
|  | 4.2.1.3.2 Анализ ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 34  Сценарий 35 |  |  |
|  | 4.2.1.3.3 Планирование реализации ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.3.4 Согласование ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 37 |  |  |
|  | 4.2.1.3.5 Реализация ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 38 |  |  |
|  | 4.2.1.3.6 Оценка и закрытие ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 38  Сценарий 35 |  |  |
|  | 4.2.1.3.7 Реализация экстренного ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 38 |  |  |
|  | 4.2.1.3.8 Документирование выполненного ЗИ по факту его реализации | Проверка № 1 | Сценарий 33  Сценарий 38 |  |  |
|  | 4.2.1.3.9 Владение и контроль реализации ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 34  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.3.10 Коммуникации в рамках реализации ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.3.11 Оповещения по ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 33  Сценарий 34  Сценарий 36  Сценарий 38 |  |  |
|  | Подсистема управления Проблемами | 4.2.1.4.1 Регистрация Проблем | Проверка № 1 | Сценарий 20  Сценарий 6 |  |  |
|  | 4.2.1.4.2 Назначение Проблем и известных ошибок | Проверка № 1 | Сценарий 22 |  |  |
|  | 4.2.1.4.3 Координация анализа и исследования Проблемы, привлечение специалистов | Проверка № 1 | Сценарий 23 |  |  |
|  | 4.2.1.4.4 Описание корневой причины и решения/подходов к решению Проблем | Проверка № 1 | Сценарий 23 |  |  |
|  | 4.2.1.4.5 Регистрация известных ошибок | Проверка № 1 | Сценарий 24 |  |  |
|  | 4.2.1.4.6 Координация и планирование устранения известной ошибки | Проверка № 1 | Сценарий 23  Сценарий 25 |  |  |
|  | 4.2.1.4.7 Регистрация связанного Изменения | Проверка № 1 | Сценарий 33.2 |  |  |
|  | 4.2.1.4.8 Контроль решения Проблем и известных ошибок | Проверка № 1 | Сценарий 21  Сценарий 23 |  |  |
|  | 4.2.1.4.9 Закрытие Проблем и известных ошибок | Проверка № 1 | Сценарий 25  Сценарий 26 |  |  |
|  | 4.2.1.4.10 Коммуникации в рамках решения Проблем и Известных ошибок | Проверка № 1 | Сценарий 25 |  |  |
|  | 4.2.1.4.11 Оповещения по Проблемам и Известным ошибкам | Проверка № 1 | Сценарий 20  Сценарий 22  Сценарий 24  Сценарий 25 |  |  |
|  | Подсистема управления Конфигурациями | 4.2.1.5.1 Ведение структуры CMDB | Проверка № 1 | Сценарий 44  Сценарий 45 |  |  |
|  | 4.2.1.5.2 Ведение информации о КЕ | Проверка № 1 | Сценарий 45  Сценарий 47  Сценарий 48 |  |  |
|  | 4.2.1.5.3 Контроль CMDB | Проверка № 1 | Сценарий 46 |  |  |
|  | 4.2.1.5.4 Ведение каталога ИТ-сервисов | Проверка № 1 | Сценарий 45.3 |  |  |
|  | 4.2.1.5.5 Учет ремонтов | Проверка № 1 | Сценарий 47 |  |  |
|  | Подсистема управления Уровнем обслуживания | 4.2.1.6.1 Ведение информации о договорах | Проверка № 1 | Сценарий 9 |  |  |
|  | 4.2.1.6.2 Ведение Соглашения об уровне обслуживания | Проверка № 1 | Сценарий 8  Сценарий 10 |  |  |
|  | 4.2.1.6.3 Ведение целей обслуживания | Проверка № 1 | Сценарий 9  Сценарий 19 |  |  |
|  | Подсистема управления Служебными сервисами | 4.2.1.7.1 Формирование технологической карты | Проверка № 1 | Сценарий 39  Сценарий 40 |  |  |
|  | 4.2.1.7.2 Регистрация Запросов на плановое обслуживание | Проверка № 1 | Сценарий 41 |  |  |
|  | 4.2.1.7.3 Выполнение Запросов на плановое обслуживание | Проверка № 1 | Сценарий 41 |  |  |
|  | 4.2.1.7.4 Оповещения по Запросам на плановое обслуживание | Проверка № 1 | Сценарий 41 |  |  |
|  | Подсистема управления Заданиями | 4.2.1.8.1 Регистрация задания | Проверка № 1 | Сценарий 4.1  Сценарий 4.2  Сценарий 18  Сценарий 23  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.8.2 Выполнение задания | Проверка № 1 | Сценарий 18  Сценарий 23  Сценарий 38 |  |  |
|  | 4.2.1.8.3 Оповещения по Заданию | Проверка № 1 | Сценарий 18  Сценарий 23  Сценарий 36  Сценарий 38 |  |  |
|  | Подсистема управления Согласованиями | 4.2.1.9.1 Планирование согласования | Проверка № 1 | Сценарий 27  Сценарий 28  Сценарий 29  Сценарий 30 |  |  |
|  | 4.2.1.9.2 Выполнение согласования | Проверка № 1 | Сценарий 31  Сценарий 32 |  |  |
|  | 4.2.1.9.3 Оповещения по согласованиям | Проверка № 1 | Сценарий 31  Сценарий 32 |  |  |
|  | Подсистема управления Базой знаний | — | Проверка № 1 | Сценарий 42  Сценарий 43 |  |  |
|  | Подсистема учета работ и материалов | 4.2.1.11.1 Учет выполняемых работ и операций | Проверка № 1 | Сценарий 49 |  |  |
|  | 4.2.1.11.2 Учет материалов | Проверка № 1 | Сценарий 50.2  Сценарий 50.3 |  |  |
|  | 4.2.1.11.3 Ведение справочника материалов | Проверка № 1 | Сценарий 50.1 |  |  |
|  | Подсистема Коммуникаций | 4.2.1.12.1 Добавление комментариев к информационным объектам | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 25  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.12.2 Добавление вложений к информационным объектам | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 25  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.12.3 Оповещения о новых комментариях к информационным объектам | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 25  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.12.4 Протоколирование значимых событий в жизненном цикле информационного объекта | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 25  Сценарий 36 |  |  |
|  | Справочники Системы | — | Проверка № 1 | Сценарий 1  Сценарий 2  Сценарий 3 |  |  |
|  | Подсистема отчетности | — | Проверка № 1 | Сценарий 7 |  |  |

## Объем испытаний, проводимых в рамках опытной эксплуатации и приемочных испытаний АС ITSM 4IT

Проверки, проводимые в ходе опытной эксплуатации и приемочных испытаний АС ITSM 4IT, приведены в Табл. 4.

Табл. 4 — Перечень проверок АС ITSM 4IT, проводимых в ходе опытной эксплуатации и приемочных испытаний

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | № проверки | Вид проверки | Методика проведения проверок |
|  | Проверка № 1 | Проверка работоспособности АС ITSM 4IT.  Выполняется путем выполнения сценариев тестирования, воспроизводящих действия пользователей АС ITSM 4IT. | Выполнение сценариев, приведенных в Приложении 2 |
|  | Проверка № 2 | Проверка комплектности и полноты документации на АС ITSM 4IT.  Выполняется путем проверки комплектности и полноты представленной на испытания документации в соответствии с Техническим заданием, а именно:   * ТЗ на внедрение АС ITSM 4IT; * Инструкция пользователя; * Инструкция администратора | Выполняется путем проверки представленной документации на соответствие Техническому заданию |
|  | Проверка № 3 | Проверка требований к видам обеспечения АС ITSM 4IT. | Выполняется путем демонстрации наличия требуемого аппаратного и программного обеспечения |

Перечень и назначение сценариев тестирования АС ITSM 4IT (проверяемый функционал), выполняемых в ходе приемочных испытаний, приведены в Табл. 5, полное описание сценариев приведено в Приложении 2.

**Табл. 5 — Сценарии тестирования АС ITSM 4IT, выполняемые в ходе опытной эксплуатации и на приемочных испытаниях**

| № | № Сценария | Наименование сценария | Пункт документа, в котором приведено описание сценария | Место выполнения сценаия |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Сценарий 1 | Добавление значений в справочники Макрорегионы, РПУ, Территории и Местоположения | Подраздел 11.1.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 2 | Создание Организации и Физического лица | Подраздел 11.1.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 3 | Создание новой Категории и нескольких Операций | Подраздел 0 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 4 | Работа с шаблонами | Подраздел 11.1.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 5 | Настройка Матрицы автоназначения и проверка срабатывания условий в обращении, полученном через почту | Подраздел 11.1.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 6 | Настройка матрицы приоритетов | Подраздел 11.1.6 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 7 | Просмотр отчетов | Подраздел 11.1.7 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 8 | Создание Календаря (графика работ и графика праздников) | Подраздел 11.2.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 9 | Цель обслуживания, Сервис и Договор | Подраздел 11.2.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 10 | Создание Сервисного контракта | Подраздел 11.2.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 11 | Создание объявления для определенной компании | Подраздел 11.2.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 12 | Создание каталога запросов | Подраздел 11.3.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 13 | Регистрация обращений | Подраздел 11.3.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 14 | Регистрация и выполнение обращения из системы диспетчером. Приемка обращения инициатором | Подраздел 11.3.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 15 | Ознакомление с обращением, зарегистрированным пользователем | Подраздел 11.3.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 16 | Выполнение обращения с приостановкой. Использование База знаний | Подраздел 11.3.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 17 | Отмена обращения | Подраздел 11.3.6 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 18 | Использование заданий в рамках работы с обращениями | Подраздел 11.3.7 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 19 | Проверка эскалации по времени реакции и крайнему сроку | Подраздел 11.3.8 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 20 | Регистрация проблемы | Подраздел 11.4.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 21 | Поиск и открытие проблемы | Подраздел 11.4.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 22 | Ознакомление с проблемой и назначение на исследование | Подраздел 11.4.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 23 | Исследование проблемы. Использование заданий | Подраздел 11.4.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 24 | Оценка результатов исследования | Подраздел 11.4.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 25 | Обработка известной ошибки и ее закрытие | Подраздел 11.4.6 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 26 | Отмена проблемы | Подраздел 11.4.7 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 27 | Создание группы согласования | Подраздел 11.5.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 28 | Создание этапа последовательного согласования | Подраздел 11.5.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 29 | Создание этапа параллельного согласования | Подраздел 11.5.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 30 | Создание шаблона согласования. Настройка типов объектов согласования | Подраздел 11.5.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 31 | Инициация согласования из обращения (успешного) | Подраздел 11.5.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 32 | Инициация согласования из обращения (не успешного | Подраздел 11.5.6 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 33 | Регистрация изменения | Подраздел 11.6.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 34 | Поиск и оценка изменения | Подраздел 11.6.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 35 | Переназначение и отмена изменения | Подраздел 11.6.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 36 | Планирование изменения. Использование календаря изменений | Подраздел 11.6.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 37 | Согласование изменения | Подраздел 0 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 38 | Выполнение и закрытие изменения | Подраздел 11.6.6 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 39 | Создание шаблона обращения по регламентным работам | Подраздел 11.7.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 40 | Создание плана обслуживания | Подраздел 11.7.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 40 | Проверка срабатывания плана обслуживания и выполнение задания по регламентным работам | Подраздел 11.7.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 42 | Создание статьи в Базе знаний | Подраздел 11.8.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 43 | Использование Базы знаний | Подраздел 11.8.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 44 | Наполнение справочников Направление, Категория, Тип КЕ, Производитель, Модель | Подраздел 11.9.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 45 | Создание КЕ | Подраздел 11.9.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 46 | Просмотр КЕ и ресурсно-сервисной модели. Проверка разграничения прав доступа | Подраздел 11.9.3 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 47 | Установление связи КЕ с Обращениями. Учет ремонтов | Подраздел 11.9.4 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 48 | Установление связи КЕ с Изменениями. Внесение изменений в КЕ | Подраздел 11.9.5 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 49 | Учет трудозатрат | Подраздел 11.10.1 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |
|  | Сценарий 50 | Учет материалов | Подраздел 11.10.2 | Все Макрорегионы ООО ИК «СИБИНТЕК» |

Результаты проверок заносятся в сводную ведомость, в которой для каждого требования Технического задания указывается номер проверки из **Табл. 5** и результат проверки выполнения данного требования.

Форма сводной ведомости проверок АС ITSM 4IT на соответствие требованиям Технического задания приведена в Табл. 6.

Табл. 6 — Форма сводной ведомости проверок АС ITSM 4IT на соответствие требованиям ТЗ в ходе приемочных испытаний

| № | Объект испытаний/компонент объекта испытаний | № раздела ТЗ | № проверки | № сценария | Результат проверки | Примечание |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 4.2.1.1 Портал самообслуживания | 4.2.1.1.1 Регистрация Обращения | Проверка № 1 | Сценарий 12  Сценарий 13 |  |  |
|  | 4.2.1.1.2 Просмотр состояния Обращения | Проверка № 1 | Сценарий 17.2 |  |  |
|  | 4.2.1.1.3 Коммуникации в рамках выполнения Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 13.1  Сценарий 13.3 |  |  |
|  | 4.2.1.1.3 Отмена и закрытие Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 17 |  |  |
|  | 4.2.1.2 Подсистема управления Обращениями | 4.2.1.2.1 Регистрация обращений | Проверка № 1 | Сценарий 4.1  Сценарий 4.3  Сценарий 13  Сценарий 14 |  |  |
|  | 4.2.1.2.2 Классификация Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 6  Сценарий 14  Сценарий 15 |  |  |
|  | 4.2.1.2.3 Начальная поддержка Пользователей | Проверка № 1 | Сценарий 16 |  |  |
|  | 4.2.1.2.4 Маршрутизация Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 5  Сценарий 16 |  |  |
|  | 4.2.1.2.5 Исследование, диагностика и выполнение Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 16  Сценарий 18 |  |  |
|  | 4.2.1.2.6 Закрытие Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 16  Сценарий 17.1 |  |  |
|  | 4.2.1.2.7 Согласование Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 31  Сценарий 32 |  |  |
|  | 4.2.1.2.8 Владение и контроль исполнения Обращений | Проверка № 1 | Сценарий 19  Сценарий 15 |  |  |
|  | 4.2.1.2.9 Публикация объявлений для Пользователей | Проверка № 1 | Сценарий 11 |  |  |
|  | 4.2.1.2.10 Оповещение по Обращениям | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 15  Сценарий 16  Сценарий 17  Сценарий 18 |  |  |
|  | 4.2.1.3 Подсистема управления Изменениями | 4.2.1.3.1 Регистрация ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 33  Сценарий 4.1  Сценарий 4.4  Сценарий 6 |  |  |
|  | 4.2.1.3.2 Анализ ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 34  Сценарий 35 |  |  |
|  | 4.2.1.3.3 Планирование реализации ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.3.4 Согласование ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 37 |  |  |
|  | 4.2.1.3.5 Реализация ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 38 |  |  |
|  | 4.2.1.3.6 Оценка и закрытие ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 38  Сценарий 35 |  |  |
|  | 4.2.1.3.7 Реализация экстренного ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 38 |  |  |
|  | 4.2.1.3.8 Документирование выполненного ЗИ по факту его реализации | Проверка № 1 | Сценарий 33  Сценарий 38 |  |  |
|  | 4.2.1.3.9 Владение и контроль реализации ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 34  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.3.10 Коммуникации в рамках реализации ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.3.11 Оповещения по ЗИ | Проверка № 1 | Сценарий 33  Сценарий 34  Сценарий 36  Сценарий 38 |  |  |
|  | 4.2.1.4 Подсистема управления Проблемами | 4.2.1.4.1 Регистрация Проблем | Проверка № 1 | Сценарий 20  Сценарий 6 |  |  |
|  | 4.2.1.4.2 Назначение Проблем и известных ошибок | Проверка № 1 | Сценарий 22 |  |  |
|  | 4.2.1.4.3 Координация анализа и исследования Проблемы, привлечение специалистов | Проверка № 1 | Сценарий 23 |  |  |
|  | 4.2.1.4.4 Описание корневой причины и решения/подходов к решению Проблем | Проверка № 1 | Сценарий 23 |  |  |
|  | 4.2.1.4.5 Регистрация известных ошибок | Проверка № 1 | Сценарий 24 |  |  |
|  | 4.2.1.4.6 Координация и планирование устранения известной ошибки | Проверка № 1 | Сценарий 23  Сценарий 25 |  |  |
|  | 4.2.1.4.7 Регистрация связанного Изменения | Проверка № 1 | Сценарий 33.2 |  |  |
|  | 4.2.1.4.8 Контроль решения Проблем и известных ошибок | Проверка № 1 | Сценарий 21  Сценарий 23 |  |  |
|  | 4.2.1.4.9 Закрытие Проблем и известных ошибок | Проверка № 1 | Сценарий 25  Сценарий 26 |  |  |
|  | 4.2.1.4.10 Коммуникации в рамках решения Проблем и Известных ошибок | Проверка № 1 | Сценарий 25 |  |  |
|  | 4.2.1.4.11 Оповещения по Проблемам и Известным ошибкам | Проверка № 1 | Сценарий 20  Сценарий 22  Сценарий 24  Сценарий 25 |  |  |
|  | Подсистема управления Конфигурациями | 4.2.1.5.1 Ведение структуры CMDB | Проверка № 1 | Сценарий 44  Сценарий 45 |  |  |
|  | 4.2.1.5.2 Ведение информации о КЕ | Проверка № 1 | Сценарий 45  Сценарий 47  Сценарий 48 |  |  |
|  | 4.2.1.5.3 Контроль CMDB | Проверка № 1 | Сценарий 46 |  |  |
|  | 4.2.1.5.4 Ведение каталога ИТ-сервисов | Проверка № 1 | Сценарий 45.3 |  |  |
|  | 4.2.1.5.5 Учет ремонтов | Проверка № 1 | Сценарий 47 |  |  |
|  | 4.2.1.6 Подсистема управления Уровнем обслуживания | 4.2.1.6.1 Ведение информации о договорах | Проверка № 1 | Сценарий 9 |  |  |
|  | 4.2.1.6.2 Ведение Соглашения об уровне обслуживания | Проверка № 1 | Сценарий 8  Сценарий 10 |  |  |
|  | 4.2.1.6.3 Ведение целей обслуживания | Проверка № 1 | Сценарий 9  Сценарий 19 |  |  |
|  | 4.2.1.7 Подсистема управления Служебными сервисами | 4.2.1.7.1 Формирование технологической карты | Проверка № 1 | Сценарий 39  Сценарий 40 |  |  |
|  | 4.2.1.7.2 Регистрация Запросов на плановое обслуживание | Проверка № 1 | Сценарий 41 |  |  |
|  | 4.2.1.7.3 Выполнение Запросов на плановое обслуживание | Проверка № 1 | Сценарий 41 |  |  |
|  | 4.2.1.7.4 Оповещения по Запросам на плановое обслуживание | Проверка № 1 | Сценарий 41 |  |  |
|  | 4.2.1.8 Подсистема управления Заданиями | 4.2.1.8.1 Регистрация задания | Проверка № 1 | Сценарий 4.1  Сценарий 4.2  Сценарий 18  Сценарий 23  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.8.2 Выполнение задания | Проверка № 1 | Сценарий 18  Сценарий 23  Сценарий 38 |  |  |
|  | 4.2.1.8.3 Оповещения по Заданию | Проверка № 1 | Сценарий 18  Сценарий 23  Сценарий 36  Сценарий 38 |  |  |
|  | 4.2.1.9 Подсистема управления Согласованиями | 4.2.1.9.1 Планирование согласования | Проверка № 1 | Сценарий 27  Сценарий 28  Сценарий 29  Сценарий 30 |  |  |
|  | 4.2.1.9.2 Выполнение согласования | Проверка № 1 | Сценарий 31  Сценарий 32 |  |  |
|  | 4.2.1.9.3 Оповещения по согласованиям | Проверка № 1 | Сценарий 31  Сценарий 32 |  |  |
|  | 4.2.1.10 Подсистема управления Базой знаний | — | Проверка № 1 | Сценарий 42  Сценарий 43 |  |  |
|  | Подсистема учета работ и материалов | 4.2.1.11.1 Учет выполняемых работ и операций | Проверка № 1 | Сценарий 49 |  |  |
|  | 4.2.1.11.2 Учет материалов | Проверка № 1 | Сценарий 50.2  Сценарий 50.3 |  |  |
|  | 4.2.1.11.3 Ведение справочника материалов | Проверка № 1 | Сценарий 50.1 |  |  |
|  | 4.2.1.12 Подсистема Коммуникаций | 4.2.1.12.1 Добавление комментариев к информационным объектам | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 25  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.12.2 Добавление вложений к информационным объектам | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 25  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.12.3 Оповещения о новых комментариях к информационным объектам | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 25  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.1.12.4 Протоколирование значимых событий в жизненном цикле информационного объекта | Проверка № 1 | Сценарий 14  Сценарий 25  Сценарий 36 |  |  |
|  | 4.2.3 Справочники Системы | — | Проверка № 1 | Сценарий 1  Сценарий 2  Сценарий 3 |  |  |
|  | 4.2.2.1 Подсистема отчетности | — | Проверка № 1 | Сценарий 7 |  |  |

# Условия и порядок проведения испытаний

Сдача-приемка осуществляется приемочной комиссией, в состав которой входят представители Заказчика и Исполнителя.

Результаты испытаний фиксируют в протоколе испытаний. Если проведенные испытания будут признаны недостаточными либо будет выявлено нарушение требований регламентирующих документов по составу или содержанию документации, Система может быть возвращена на доработку и назначен новый срок испытаний. Мелкие, несущественные недоработки могут быть устранены в рабочем порядке по взаимной договоренности сторон.

Тестирование и опытная эксплуатация сопровождаются ведением рабочего журнала, в который заносят сведения об отказах, сбоях, аварийных ситуациях, изменениях параметров объекта автоматизации, проводимых корректировках документации и программных средств, наладке технических средств. Сведения фиксируются в журнале с указанием даты и ответственного лица. В журнал могут быть занесены замечания персонала по удобству эксплуатации Системы. Допускается использование рабочего журнала в электронной форме.

По завершении тестирования оформляется Протокол проведения предварительных испытаний и Акт готовности Системы к вводу в опытную эксплуатацию.

Протокол испытаний должен содержать обобщенные результаты испытаний и выводы о соответствии созданной Системы или ее частей определенному разделу требований ТЗ. Протоколы испытаний по каждому шаблонному процессу управления ИТ-сервисами обобщаются в едином протоколе, на основании которого делается заключение о соответствии Системы требованиям ТЗ.

По завершении опытной эксплуатации оформляется Акт о завершении опытной эксплуатации и допуске системы к приемочным испытаниям.

Работу завершают оформлением Акта о приемке системы в опытно-промышленную эксплуатацию (Акта о завершении работ по созданию и пилотному внедрению системы в ООО ИК «СИБИНТЕК»).

# Материально-техническое обеспечение испытаний

## Техническое обеспечение испытаний

Техническое обеспечение испытаний должно быть достаточным для обеспечения функционирования решения и функций АС ITSM 4IT, реализованных согласно требованиям Технического задания, и строиться на базе комплекса технических средств, описанных в таблице ниже (Табл. 7).

Табл. 7 — Материально-техническое обеспечение испытаний

| № | Компоненты АС ITSM 4it | Требования |
| --- | --- | --- |
|  | Сервер приложений  ITSM-AS-APP-01  ITSM-AS-APP-02 | * Серверная группа из двух серверов:   + - 64 bit CPU x 4 core, 2.9 GHz;     - 32 Gb RAM;     - 50 Gb HDD. |
|  | Сервер внешнего портала самообслуживания для Пользователей  ITSM-WS-SSE-01  ITSM-WS-SSI-02 | * Серверная группа из двух серверов:   + - 64 bit CPU x 4 core, 2.9 GHz;     - 8 Gb RAM;     - 50 Gb HDD. |
|  | Сервер внутреннего портала самообслуживания для Пользователей  ITSM-WS-SSI-01  ITSM-WS-SSI-02 | * Серверная группа из двух серверов:   + - 64 bit CPU x 4 core, 2.9 GHz;     - 8 Gb RAM;     - 50 Gb HDD. |
|  | Сервер Базы данных  ITSM-DB-PR-01  ITSM-DB-REP-01 | * Кластер из двух серверов:   + - 64 bit CPU x16 core, 2.9GHz;     - 64 Gb RAM;     - 100 Gb HDD. * Характеристики SAN:   + - 1 Tb SSD (под контентную базу данных);     - 150 Gb SSD (под лог-файлы контентной базы данных). |
|  | Сервер балансировки нагрузки  ITSM-LB-BL-01  ITSM-LB-BL-02  ITSM-LB-BL-03 | * Три сервера:   + - 64 bit CPU x2 core 2,9 GHz;     - 4 Gb RAM;     - 40 Gb HDD. |
|  | Сервер аналитической базы данных  ITSM-DB-RPR-01 | * + - 64 bit CPU x8 core, 2.9GHz;     - 64 Gb RAM;     - 350 Gb HDD. |
|  | Сервер для проведения нагрузочного тестирования  ITSM-TT-TMP-01 | * + - 64 bit CPU x8 core, 2.9 GHz;     - 42 Gb RAM;     - 500 GB HDD. |
|  | Клиентское рабочее место | * + - Microsoft Windows 7 +;     - Internet Explorer 10 +;     - 2 Gb RAM. |

Размещение программных и аппаратных средств АС ITSM 4IT описано в документе «Техническое задание на внедрение АС ITSM 4IT», предоставляемом комиссии при проведении испытаний.

## Продуктивная среда АС ITSM 4IT

Доступ к продуктивной среде АС ITSM 4IT можно будет получить по следующим адресам:

* Портал для Специалистов – <http://cds.sibintek.ru>
* Портал самообслуживания для Пользователей – <http://my.sibintek.ru>
* Электронный почтовый адрес продуктивной среды АС ITSM 4IT – [cds\_info@sibintek.ru](mailto:cds_info@sibintek.ru)

## Тестовая среда АС ITSM 4IT

Доступ к тестовой среде АС ITSM 4IT можно будет получить по следующим адресам:

* Портал для Специалистов – http://ITSM-TT-TMP-01.sibintek.ru
* Портал самообслуживания для Пользователей – http:// ITSM-TT-SSP-01.sibintek.ru
* Электронный почтовый адрес тестовой среды АС ITSM 4IT – [demo\_itsm@sibintek.ru](mailto:demo_itsm@sibintek.ru)

# Отчетность

Испытания АС ITSM 4IT сопровождаются ведением рабочего журнала, в который заносятся сведения об отказах, сбоях, аварийных ситуациях, изменениях параметров объекта автоматизации, проводимых корректировках документации и программных средств, наладке технических средств. Сведения фиксируются в журнале с указанием даты и ответственного лица. В журнал могут быть занесены замечания персонала по удобству эксплуатации Системы. Допускается использование рабочего журнала в электронной форме.

Результаты предварительных испытаний АС ITSM 4IT или ее подсистем фиксируют в Протоколе предварительных испытаний. В Протоколе должны быть отражены сведения о результатах наблюдений за правильностью функционирования Системы, сведения об отказах, сбоях и аварийных ситуациях, возникших в ходе проведения испытаний, а также сформулированы результаты испытаний в части соответствия комплектности объекта испытаний и комплектности документации заданным требованиям, полноты выполнения технических и функциональных требований.

Если проведенные испытания будут признаны недостаточными либо будет выявлено нарушение требований регламентирующих документов по составу или содержанию документации, Система может быть возвращена на доработку и назначен новый срок испытаний. Мелкие, несущественные недоработки могут быть устранены в рабочем порядке по взаимной договоренности сторон.

Протокол предварительных испытаний АС ITSM 4IT или ее подсистем подписывается всеми членами приемочной комиссии в Макрорегионах ООО ИК «СИБИНТЕК» и утверждается председателем Приемочной комиссии по проведению испытаний.

По завершении предварительных испытаний составляется Технический Акт о приемке Системы или ее подсистем в опытную эксплуатацию. Акт подписывается председателем приемочной комиссии и утверждается Заказчиком.

Результаты опытной эксплуатации АС ITSM 4IT фиксируются в протоколе проведения опытной эксплуатации. По завершении опытной эксплуатации оформляется Технический Акт о завершении опытной эксплуатации и готовности Системы к приемочным испытаниям.

# Методика проверки работоспособности

До начала проведения испытаний ответственное лицо должно обеспечить наличие в системе тестовых пользователей и необходимые для проведения испытаний записи в соответствии с Приложением 1 и Приложением 3.

Выполнение сценариев происходит в соответствии с назначенными пользователям ролями в АС ITSM 4IT. В ходе испытаний может использоваться несколько клиентских мест АС ITSM 4IT.

В ходе проведения испытаний представители Заказчика последовательно выполняют в тестовой среде действия, описанные в сценариях проведения испытаний АС ITSM 4IT. Представители приемочной комиссии осуществляют сравнение фактического результата действий с ожидаемым результатом, описанным в сценариях проведения испытаний. По завершении каждого сценария в Протоколе испытаний фиксируются возникшие в ходе проверок замечания приемочной комиссии по испытуемым функциям АС ITSM 4IT.

Представители Исполнителя оказывают методическую и техническую поддержку испытаний, фиксируют выявленные ошибки и замечания к работе АС ITSM 4IT.

Сценарий считается успешно выполненным, если группе тестирования удалось полностью выполнить сценарий и получить результат, зафиксированный в сценариях тестирования АС ITSM 4IT.

В случае выявления некорректного поведения Системы, не позволяющего завершить выполнение сценария, фиксируется соответствующее замечание, испытание продолжается путем перехода к следующему сценарию.

Предварительные испытания АС ITSM 4IT считаются успешно проведенными, если все сценарии выполнены успешно, или же при наличии неуспешно выполненных сценариев членами комиссии принято решение о достаточности успешно выполненных сценариев для формирования результирующего Акта о вводе АС ITSM 4IT в опытную эксплуатацию.

Приемочные испытания АС ITSM 4IT считаются успешно проведенными, если все сценарии выполнены успешно и членами комиссии принято решение о формировании результирующего Акта о вводе АС ITSM 4IT в опытно-промышленную эксплуатацию.

# Приложение 1. Учетные записи АС ITSM 4IT, необходимые для проведения испытаний

Табл. 8 — Учетные записи АС ITSM 4IT

| № п/п | Роль пользователя | Краткое описание роли | Рабочая группа | Учетная запись |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Пароль для всех учетных записей: 1qaz!QAZ | | | | |
|  | Инициатор | * инициация Обращения; * мониторинг статуса обработки Обращения; * предоставление дополнительной информации или выполнение действий по запросу Специалисту ЦДС или Исполнителя рабочей группы; * оценка и подтверждение выполнения Обращения * использование статей БЗ на портале самообслуживания | нет | user009  (Инициатор Инициатор Инициаторович) |
|  | Специалист ЦДС | * прием и регистрация Обращений; * классификация и определение приоритетов Обращений; * начальная поддержка и решение типовых Обращений без привлечения исполнителей со стороны других рабочих групп; * назначение Обращения на рабочую группу; * закрытие Обращений, выполненных на 1-ой линии поддержки, подтвержденных Инициатором по телефону, а также спорных Обращений, по которым принято согласованное решение об их закрытии; * отмена Обращения по инициативе Инициатора; * регистрация потенциальных проблем; * регистрация изменений; | Диспетчерская | user001  (Диспетчер Юзер Юзерович) |
|  | Руководитель диспетчерской службы | * координация работ внутри диспетчерской в рамках регистрации, маршрутизации и выполнения Обращений; * контроль корректного изменения атрибутов Обращения; * контроль соблюдения сроков выполнения Обращений | Диспетчерская | user005  (Руководитель Диспетчерской Службы) |
|  | Исполнитель рабочей группы | * выполнение работ в рамках обработки Обращений, Проблем и Изменений; * коммуникации с Инициатором в оперативном рабочем порядке по сути Обращения; * привлечение соисполнителей и регистрация на них Заданий, связанных с исходным объектом, прием результатов работ соисполнителей; * изменение атрибутов Обращения, Проблемы или Изменения; * документирование результатов выполнения Обращения, Проблемы или Изменения; * инициация переназначения/ переназначение Обращения, Проблемы или Изменения на другую РГ; * отмена Обращения по Инициативе Инициатора; * регистрация потенциальных проблем; * регистрация изменений; * использование статей из БЗ в рамках выполнения работ; * просмотр КЕ; * внесение информации в КЕ в зоне ответственности своей рабочей группы. | Win-группа | user002 (Исполнитель Рабочей Группы) |
|  | Руководитель рабочей группы | * контроль назначения Обращения, Проблемы или Изменения на РГ, передача неверно маршрутизированного Обращения в другую РГ; * координация работ внутри РГ в рамках выполнения Обращения, Проблемы или Изменения, обеспечение назначения Исполнителя РГ, ответственного за выполнение Обращения, Проблемы или Изменения; * контроль корректного изменения атрибутов Обращения, Проблемы или Изменения; * контроль соблюдения сроков выполнения работ, назначенных на РГ; * формирование новых статей для БЗ. | Win-группа | user006  (Руководитель Рабочей Группы) |
|  | Менеджер процесса управление Обращениями | * оперативное управление процессом управления обращениями; * контроль выполнения требований регламентирующей документации и внесение корректировок в деятельность участников процесса управления обращениями; * актуализация справочников, относящихся к автоматизации процесса управления обращениями | нет | user003  (Менеджер Инцидентов Юзерович) |
|  | Сервис-менеджер | * представление интересов компании-заказчика; * контроль выполнения обязательств поставщика ИТ-сервисов по отношению к компании-заказчику | нет | user007  (Сервис Менеджер Юзерович) |
|  | Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания | * оперативное управление процессом управления уровнем обслуживания; * контроль выполнения требований регламентирующей документации и внесение корректировок в деятельность участников процесса управления уровнем обслуживания; * актуализация справочников, относящихся к автоматизации процесса управления уровнем обслуживания | нет | user008  (Менеджер Уровня Обслуживания) |
|  | Менеджер проблем | * назначение ответственного координатора; * контроль корректного изменения атрибутов Проблемы; * контроль соблюдения сроков обработки Проблемы, назначенных на РГ; * организация работы группы координаторов проблем | Координаторы проблем | User102 (Руководитель Координаторов Проблем) |
|  | Координатор проблем | * проведение первоначальной оценки проблемы; * назначение группы исполнителей; * участие в поиске решения по Проблеме; * контроль корректного изменения атрибутов Проблемы; * контроль результатов анализа Проблемы и соблюдения сроков устранения Проблемы | Координаторы проблем | User103 (Координаторов Координатор Координаторович) |
|  | Менеджер процесса управление Проблемами | * оперативное управление процессом управления проблемами; * контроль выполнения требований регламентирующей документации и внесение корректировок в деятельность участников процесса управления проблемами; * актуализация справочников, относящихся к автоматизации процесса управления проблемами | нет | User101  (Менеджер Проблем Менеджерович) |
|  | Координатор изменения | * проведение первоначальной оценки изменения; * участие в планировании Изменения; * назначение группы исполнителей; * контроль корректного изменения атрибутов Проблемы; * контроль соблюдения сроков и качества реализации Изменения | Координаторы изменений | User203 (Координатор  Изменений  Юзерович) |
|  | Менеджер изменения | * назначение ответственного координатора; * контроль корректного изменения атрибутов Изменения; * контроль соблюдения сроков обработки Изменения, назначенных на РГ; * организация работы группы координаторов проблем | Координаторы изменений | User202 (Руководитель  Группы Координаторов) |
|  | Менеджер процесса управление Изменениями | * оперативное управление процессом управления изменениями; * контроль выполнения требований регламентирующей документации и внесение корректировок в деятельность участников процесса управления изменениями; * актуализация справочников, относящихся к автоматизации процесса управления изменениями | нет | User201 (Менеджер  Изменений  Юзерович) |
|  | Менеджер процесса | * оперативное управление процессом управления служебными сервисами; * контроль выполнения требований регламентирующей документации и внесение корректировок в деятельность участников процесса управления служебными сервисами; * регистрация новых и актуализация существующих регламентных работ (планов обслуживания); * актуализация справочников, относящихся к автоматизации процесса управления служебными сервисами | нет | User207 (Менеджер  Регламентных  Работ) |
|  | Менеджер БЗ | * оперативное управление Базой знаний; * контроль актуальности статей в БЗ; * рецензирование статей в БЗ; * актуализация статей БЗ | нет | User208 (Менеджер  Базы  Знаний) |
|  | Администратор справочников | * Выполнение работ по наполнению и актуализации справочников и общих объектов в Системе | нет | User211  (Администратор Справочников Юзерович) |
|  | Администратор согласований | * Выполнение работ по настройке групп, этапов и шаблонов согласований | нет | User212  (Администратор Согласований Юзерович) |
|  | Менеджер процесса управление Конфигурациями | * оперативное управление процессом управления конфигурациями; * контроль выполнения требований регламентирующей документации и внесение корректировок в деятельность участников процесса управления конфигурациями | нет | User301 (Менеджер  Конфигураций  Юзерович) |
|  | Администратор CMDB | * Наполнение справочников CMDB (КЕ) | нет | User303  (Администратор CMDB Юзерович) |
|  | Владелец КЕ | * Создание и актуализация записей о КЕ | нет | User304  (Владелец КЕ Юзерович) |
|  | Специалист производственного подразделения | * Регистрация обращений * выполнение работ в рамках обработки Обращений, Проблем и Изменений; * коммуникации с Инициатором в оперативном рабочем порядке по сути Обращения; * привлечение соисполнителей и регистрация на них Заданий, связанных с исходным объектом, прием результатов работ соисполнителей; * изменение атрибутов Обращения, Проблемы или Изменения; * документирование результатов выполнения Обращения, Проблемы или Изменения; * инициация переназначения/ переназначение Обращения, Проблемы или Изменения на другую РГ; * отмена Обращения по Инициативе Инициатора; * регистрация потенциальных проблем; * регистрация изменений; * использование статей из БЗ в рамках выполнения работ; * просмотр КЕ; * внесение информации в КЕ в зоне ответственности рабочей группы. | Win-группа | User305 (Специалист Производственного Подразделения) |

# Приложение 2. Сценарии тестирования

## Общесистемные справочники и объекты

### Сценарий 1. Добавление значений в справочники Макрорегионы, РПУ, Территории и Местоположения

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения справочников «Макрорегионы», «РПУ», «Территории» и «Местоположения» в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 9 — Добавление значений в справочники Макрорегионы, РПУ, Территории и Местоположения

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Макрорегионы» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Общие справочники», где в подпунктах меню выбирает «Макрорегионы». | * Открылся список «Макрорегионы». |
|  | Создание новой записи в справочнике | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Наименование / «Центральный»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Макрорегионы». |
|  | Открытие списка «РПУ» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Общие справочники», где в подпунктах меню выбирает «РПУ». | * Открылся список «РПУ». |
|  | Создание новой записи в справочнике | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Наименование / «Центральное РПУ»; * Макрорегион / «Центральный». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «РПУ». |
|  | Открытие списка «Территории» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Общие справочники», где в подпунктах меню выбирает «Территории». | * Открылся список «Территории». |
|  | Создание новой записи в справочнике | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Воронеж»; * Макрорегион / «Центральный»; * Компания / «Организация Исполнитель». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Территории». |
|  | Открытие списка «Местоположения» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Общие справочники», где в подпунктах меню выбирает «Местоположения». | * Открылся список «Местоположения». |
|  | Создание новой записи в справочнике | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Город / «Воронеж»; * Улица / «У́лица Генера́ла Лизюко́ва»; * Дом / «4»; * Территория / «Воронеж». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Местоположения». |

### Сценарий 2. Создание Организации и Физического лица

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения справочников «Организации» и «Физические лица» в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 10 — Создание Организации и Физического лица

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Все организации» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», выбирает пункт меню «Общие справочники», в подменю нажимает «Организации» | * Открылся список «Все организации». |
|  | Создание новой организации | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить». | * Открылась пустая карточка «Организации». * Система выводит сообщение об ошибке в верхней части карточки со списком незаполненных обязательных полей. |
|  | Создание новой организации | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Выбирает вкладку «Общая информация» и заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Организация Подрядчик»; * ИНН / «0987654321»; * Почтовый адрес / «Воронеж, ул. Генерала Лизюкова, 4»; * Контактная информация / «+7123 456 7890»; * Организационно-правовая форма / «ООО». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить». | * Организация успешно сохранена. |
|  | Добавление организационной структуры | Администратор справочников | * В карточке организации выбирает вкладку «Организационная структура». | * Открылась вкладка «Организационная структура» с табличным представлением подразделений. |
|  | Администратор справочников | * На вкладке над списком нажимает на кнопку «Создать». | * Открылась пустая карточка «Подразделение». |
|  | Администратор справочников | * Заполняет поле «Название» значением «Основное подразделение». * После заполнения поля нажимает «Сохранить и закрыть». * В самой карточке организации нажимает «Сохранить и закрыть». | * Карточка «Подразделение» получает значения, после сохранения закрывается. |
|  | Создание физического лица | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», выбирает пункт меню «Общие справочники», в подменю нажимает «Физические лица». | * Открылся список «Физические лица». |
|  | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». | * Открылась пустая карточка. |
|  | Администратор справочников | * Заполняет поля: * Фамилия / «Администратор»; * Имя / «Виндоус»; * Отчество / «Микросовтович»; * Рабочий телефон / «+70001112233»; * Электронная почта /  [«test30@test.test](mailto:test30@test.test)» (или адрес реальной тестовой почты). * Выбирает значения: * Дата рождения / «10.1.1980». * Территория / «Воронеж»; * Адрес / «Воронеж, ул. Генерала Лизюкова, 4» * Нажимает на панели действий «Сохранить». | * Создается физическое лицо * Электронный адрес используется для получения уведомлений, а также для идентификации писем. |
|  | Указание дополнительного почтового адреса | Администратор справочников | * Открывает вкладку «Дополнительные контакты». | * Открывается список дополнительных контактов |
|  | Администратор справочников | * Над таблицей на вкладке нажимает кнопку «Создать». * В диалоге заполняет поля: * Тип / «Электронная почта»; * Значение /  [«test30@test.test](mailto:test30@test.test)» (или адрес реальной тестовой почты) * Нажимает «Сохранить и закрыть». * Нажимает на панели действий «Сохранить». | * В карточку добавилась запись дополнительного адреса (система сможет идентифицировать инициатора по указанному адресу) |
|  | Указание организации и подразделения | Администратор справочников | * Для привязки к подразделению и/или организации выбирает значения для полей: * Организация / «Организация Подрядчик»; * Подразделение / «Основное подразделение». * Нажимает на панели действий «Сохранить». | * Физическое лицо становиться сотрудником подразделения «Основное подразделение», организации «Организация Подрядчик резервная». |
|  | Добавление компетенции физического лица | Администратор справочников | * В карточке «Физическое лицо» нажимает на вкладку «Компетенции». | * Открывается список компетенций физического лица. |
|  | Администратор справочников | * Над списком нажимает на кнопку «Добавить». * В диалоговом окне можно выбрать уже существующие значения или создать новое путем нажатия на кнопку «Создать». * В открывшемся диалоговом окне создает новую запись, нажимая на кнопку «Создать». * В открывшейся карточке заполняет поля: * Наименование / «Уровень владения технологиями». * Выбирает значения: * Уровень / «Эксперт». * Нажимает в карточке «Компетенция» на кнопку «Сохранить и закрыть». * В диалоговом окне выбирает созданную запись и нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». * В карточке «Физическое лицо» в панели действий нажимает на кнопку «Сохранить», чтобы внесенные изменения были применены. | * В карточке «Физическое лицо» на вкладке «Компетенции» появляется запись об уровне компетенции физ. лица. |
|  | Включение физического лица в рабочие группы. | Администратор справочников | * В карточке «Физическое лицо» нажимает на вкладку «Рабочие группы». | * Открывается список рабочих групп, в которых состоит Физическое лицо. |
|  | Администратор справочников | * Над списком групп нажимает на кнопку «Добавить», открывается диалоговое окно с выбором доступных групп. * Выбирает группу «Win-группа», нажимая на нее. Она добавляется в список групп. * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Физическое лицо добавляется в рабочую группу в качестве исполнителя. |

### Сценарий 3. Создание новых Категорий операций и разделов для БЗ

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения справочника «Операции» в части создания новой Категории операций в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 11 — Создание новой Категории операций и нескольких Операций

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Категория операции» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Операции», где в подпунктах меню выбирает «Категории операций». | * Открылся список «Категория операции». |
|  | Создание новой категории | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Работы по обслуживанию АРМ» * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая категория операций «Работы по обслуживанию АРМ». |
|  | Создание подкатегории операций | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля: * Название / «Настройка ПО»; * Родительская категория / «Работы по обслуживанию АРМ». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая категория операций «Настройка ПО», которая является подкатегорией для «Работы по обслуживанию АРМ». |
|  | Создание подкатегории операций | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля: * Название / «Настройка MS Office»; * Родительская категория «Настройка ПО». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая категория операций «Настройка MS Office», которая является подкатегорией для «Настройка ПО». |
|  | Открытие списка «Разделы для БЗ» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Модуль База знаний», где в подпунктах меню выбирает «Разделы для БЗ». | * Открылся список «Разделы для БЗ». |
|  | Создание нового раздела | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Обслуживание АРМ» * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новый раздел БЗ «Плановое обслуживание». |
|  | Создание подраздела | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля: * Название / «Инструкция по настройке ПО»; * Родительская категория / «Обслуживание АРМ». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая категория операций «Инструкция по настройке ПО», которая является подкатегорией для «Обслуживание АРМ». |

### Сценарий 4. Работа с шаблонами

#### Сценарий 4.1. Создание категории шаблона

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения «Шаблоны объектов» в части создания категории шаблонов в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 12 — Создание категории шаблона

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Категории шаблонов» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Шаблоны объектов» где нажимает «Категории шаблонов». | * Открылся список «Категории шаблонов». |
|  | Создание новой категории шаблонов | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Типовые изменения»; * Нажимает на панели действий кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая категория шаблонов. |
|  | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Типовые обращения»; * Нажимает на панели действий кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая категория шаблонов. |
|  | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Типовые проблемы»; * Нажимает на панели действий кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая категория шаблонов. |
|  | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Стандартные задания»; * Нажимает на панели действий кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая категория шаблонов. |

#### Сценарий 4.2. Создание шаблона задания

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Менеджер процесса управление Обращениями.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения «Шаблоны объектов» в части создания шаблона задания в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 13 — Создание шаблона заданий

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Менеджер процесса управление Обращениями | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Шаблоны для использования» | Менеджер процесса управление Обращениями | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Шаблоны объектов» где нажимает «Шаблоны для использования». | * Открылся список «Шаблоны для использования». |
|  | Создание нового шаблона | Менеджер процесса управление Обращениями | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Шаблон задания по консультации»; * Тип объекта / «Задание»; * Категория / «Шаблоны заданий». | * Открылась карточка создания шаблона. * После выбора типа объекта стала доступна кнопка «Создать» в вкладке «Свойства» |
|  | Добавление свойств в шаблон | Менеджер процесса управление Обращениями | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Тема»; * Значение / «Консультация пользователя (Расширенная)». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Тема». |
|  | Менеджер процесса управление Обращениями | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать» * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Группа»; * Значение / «Win-группа». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Группа». |
|  | Менеджер процесса управление Обращениями | * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создался шаблон задания. |

#### Сценарий 4.3. Создание шаблона обращения

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Менеджер процесса управление Обращениями.
* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения «Шаблоны объектов» в части создания шаблона обращения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 14 — Создание шаблона обращения

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Менеджер процесса управление Обращениями | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Шаблоны для использования» | Менеджер процесса управление Обращениями | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Шаблоны объектов» где нажимает «Шаблоны для использования». | * Открылся список «Шаблоны для использования». |
|  | Создание нового шаблона | Менеджер процесса управление Обращениями | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Шаблон обращения оказания консультационных услуг»; * Тип объекта / «Обращение»; * Категория / «Шаблоны обращений». | * Открылась карточка создания шаблона. * После выбора типа объекта стала доступна кнопка «Создать» в вкладке «Свойства» |
|  | Добавление свойств шаблона обращения | Менеджер процесса управление Обращениями | * На вкладке «Свойства» нажимает «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Тема». * Значение / «Консультация пользователя на основании обращения». * Нажимает на панели действий «Добавить». | * Добавлено свойство «Тема». |
|  | Менеджер процесса управление Обращениями | * На вкладке «Свойства» нажимает «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Описание»; * Значение / «Оказание помощи пользователю». * Нажимает на панели действий «Добавить». | * Добавлено свойство «Описание». |
|  | Менеджер процесса управление Обращениями | * На вкладке «Свойства» нажимает «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Группа»; * Значение / «Win-группа». * Нажимает на панели действий «Добавить». | * Добавлено свойство «Группа». |
|  | Менеджер процесса управление Обращениями | * На вкладке «Свойства» нажимает «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Приоритет»; * Значение / «Высокий». * Нажимает на панели действий «Добавить». | * Добавлено свойство «Приоритет». |
|  | Менеджер процесса управление Обращениями | * На вкладке «Свойства» нажимает «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Категория обращения»; * Значение / «Консультация». * Нажимает на панели действий «Добавить». | * Добавлено свойство «Категория обращения». |
|  | Привязка шаблона объекта(Задание) к шаблону объекта (Обращение) | Менеджер процесса управление Обращениями | * Переходит на вкладку «Дочерние шаблоны» на карточке «Шаблон объекта», где нажимает «Создать». * В карточке «Дочерний шаблон объекта» заполняет поля: * Свойство / «Задания»; * Дочерний объект / «Шаблон задания по консультации». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * К шаблону обращения добавлен шаблон задания. |
|  | Сохранение нового шаблона. | Менеджер процесса управление Обращениями | * В карточке «Шаблон» нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создался новый шаблон. |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * Авторизуется в системе и в меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Создание нового обращения из шаблона | Специалист ЦДС | * Нажимает на панели действий на кнопку «Применить шаблон». * В открывшемся списке «Шаблоны объектов» выбирает шаблон «Шаблон обращения оказания консультационных услуг». | * Открылась карточка обращения с предзаполненными полями: * Тема * Описание * Группа * Приоритет * Категория обращения |
|  | Проверка заполнения обязательных полей | Специалист ЦДС | * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить». | * Отобразился список с незаполненными обязательными полями. |
|  | Заполнение обязательных полей | Специалист ЦДС | * Заполняет оставшиеся поля: * Инициатор / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Сервис / «Оказание консультационных услуг»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя». | * Создалось новое обращение. |
|  | Сохранение созданного обращения из шаблона. | Специалист ЦДС | * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Обращение, созданное из шаблона, сохранено. |

#### Сценарий 4.4. Создание шаблона изменения

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Менеджер процесса управление Изменениями.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения «Шаблоны объектов» в части создания шаблона изменения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК» на платформе 4IT».

Табл. 15 — Создание шаблона изменения

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Менеджер процесса управление Изменениями | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Шаблоны для использования» | Менеджер процесса управление Изменениями | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Шаблоны объектов» где нажимает «Шаблоны для использования». | * Открылся список «Шаблоны для использования». |
|  | Создание нового шаблона | Менеджер процесса управление Изменениями | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Шаблон изменения»; * Тип объекта / «Изменение»; * Категория / «Шаблоны изменений». | * Открылась карточка создания шаблона. * После выбора типа объекта стала доступна кнопка «Создать» в вкладке «Свойства» |
|  | Добавление свойств в шаблон | Менеджер процесса управление Изменениями | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Тема»; * Значение / «Изменение ИТ-инфраструктуры». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Тема». |
|  | Менеджер процесса управление Изменениями | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать» * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Группа координаторов»; * Значение / «Координаторы изменений». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Группа координаторов». |
|  | Менеджер процесса управление Изменениями | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать» * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Группа исполнителей»; * Значение / «Win-группа». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Группа исполнителей». |
|  | Менеджер процесса управление Изменениями | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать» * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Класс изменений»; * Значение / «Стандартный». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Класс изменений». |
|  | Менеджер процесса управление Изменениями | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать» * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Приоритет»; * Значение / «Высокий». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Приоритет». |
|  | Менеджер процесса управление Изменениями | * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создался шаблон изменения. |

#### Сценарий 4.5. Создание шаблона проблемы

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Менеджер процесса управление Проблемами.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения «Шаблоны объектов» в части создания шаблона проблемы в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК» на платформе 4IT».

Табл. 16 — Создание шаблона проблемы

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Менеджер процесса управление Проблемами | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Шаблоны для использования» | Менеджер процесса управление Проблемами | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Шаблоны объектов» где нажимает «Шаблоны для использования». | * Открылся список «Шаблоны для использования». |
|  | Создание нового шаблона | Менеджер процесса управление Проблемами | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Шаблон проблемы»; * Тип объекта / «Проблема»; * Категория / «Шаблоны проблем». | * Открылась карточка создания шаблона. |
|  | Добавление свойств в шаблон | Менеджер процесса управление Проблемами | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Тема»; * Значение / «Быстрое уменьшение свободного пространства на диске». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Тема». |
|  | Менеджер процесса управление Проблемами | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать» * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Группа координаторов»; * Значение / «Координаторы проблем». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Группа координаторов». |
|  | Менеджер процесса управление Проблемами | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать» * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Группа исполнителей»; * Значение / «Win-группа». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Группа исполнителей». |
|  | Менеджер процесса управление Проблемами | * Во вкладке «Свойства» нажимает на кнопку «Создать» * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Тип проблемы»; * Значение / «Инцидент с сильным воздействием». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Тип проблемы». |
|  | Менеджер процесса управление Проблемами | * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создался шаблон проблемы. |

### Сценарий 5. Настройка Матрицы автоназначения и проверка срабатывания условий в обращении, полученном через почту

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников.
* Инициатор.
* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения справочника «Автоназначение групп» в части настройки Матрицы автоназначения и проверка срабатывания условий в обращении, полученным через почту в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 17 — Настройка Матрицы автоназначения

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Автоназначение групп» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройка», где в подпунктах меню выбирает «Общие справочники», в списке нажимает на «Автоназначение групп». | * Открылся список «Автоназначение групп». |
|  | Создание нового правила | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * В открывшейся карточке «Автоназначение групп» заполняет обязательные поля (Поле / «Значение»): * Название / «Наличие слова «Консультация» в теме обращения»; * Тип объекта / «Обращение»; * Поле / «Группа»; * Назначаемая группа / «Win-группа»; * Наводит на поле «Условия» и нажимает кнопку «Редактировать». В открывшемся диалоге выбирает вкладку «Редактор» и вводит условие, нажав кнопку с знаком «+»: * Оператор «И»; * Поле «Тема»; * Условие «Содержит»; * Значение «консультац». * На панели действий нажимает кнопку «Сохранить и закрыть». * В карточке «Автоназначение групп» нажимает «Сохранить и закрыть», чтобы сохранить изменения. * . | * Создалось новое условие автоназначения (предложения) групп. |
|  | Создание нового обращения при помощи почты | Инициатор | * В почтовом клиенте создает новое письмо, где заполняет поля: * Кому / *почтовый адрес тестового сервера*; * Тема / «Просьба оказать консультацию по работе в системе»; * Текст письма / «Необходима консультация по настройкам системы 4ИТ». * Нажимает на кнопку «Отправить». | * В системе создалось новое обращение. |
|  | Авторизация на портале | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис», в списке подменю нажимает на «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Открыть карточку «Обращения» | Специалист ЦДС | * В таблице с перечнем обращений находит обращение, зарегистрированное через почту с темой «Просьба оказать консультацию по работе в системе» и открывает его. | * Открывается карточка обращения, в которой поле «Группа», заполнено значением «Win-группа». |

### Сценарий 6. Настройка Матрицы приоритетов

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников.
* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения справочника «Приоритезация» в части настройки Матрицы приоритетов в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 18 — Настройка Матрицы приоритетов

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Влияние» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройка», в подменю – «Приоритизация», далее в списке нажимает «Влияние». | * Открылся список «Влияние». |
|  | Создание новой записи «Влияние». | Администратор справочников | * На панели действий нажимает на кнопку «Создать».   В карточке «Влияние» заполняет поля (Поле / «Значение»):   * Название / «Глобальное»; * Порядок / «0». * В карточке «Влияние», на панели действий, нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись «Влияние». |
|  | Открытие списка «Срочность» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройка», в подменю – «Приоритизация», далее в списке нажимает «Срочность». | * Открылся список «Срочность». |
|  | Создание новой записи «Срочность» | Администратор справочников | * На панели действий нажимает на кнопку «Создать». * В карточке «Срочность» заполняет поля: * Название / «Немедленно»; * Порядок / «0». * В карточке «Срочность», на панели действий, нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись «Срочность». |
|  | Открытие списка «Приоритеты» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройка», в подменю – «Приоритизация», далее в списке нажимает «Приоритеты». | * Открылся список «Приоритеты». |
|  | Создание новой записи «Приоритет». | Администратор справочников | * На панели действий нажимает на кнопку «Создать». * В карточке «Приоритет» заполняет поля: * Название / «Архиважный»; * Порядок / «0». * В карточке «Приоритет», на панели действий, нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись «Приоритеты». |
|  | Открытие списка «Матрица назначения приоритетов» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройка» где в подпунктах меню выбирает «Приоритизация» и в списке нажимает на «Матрица приоритетов». | * Открылся список «Матрица приоритетов». |
|  | Создание новой матрица назначения приоритетов | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * В открывшейся карточке «Матрица приоритетов» заполняет обязательные поля: * Название / «Новая матрица приоритетов для обращений»; * Тип объекта / «Обращение»; * Порядок / «0». * В карточке «Матрица приоритетов», на панели действий, нажимает «Сохранить». * Заполняет матрицу, указав для сочетания значений «Глобальное»-«Немедленно» значение приоритета «Архиважный». Для остальных сочетаний значений указывает значение приоритета «4 - Стандартный». * На панели действий нажимает «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая матрица назначения приоритетов. |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * Авторизуется в системе и в меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Демонстрация матрицы назначения приоритетов | Специалист ЦДС | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * В открывшейся карточке «Обращения» заполняет обязательные поля: * Влияние/ «Глобальное»; * Срочность / «Немедленно». | * В поле «Приоритет» автоматически установилось значение «Архиважный». |
|  | Специалист ЦДС | * В карточке «Обращения» изменяет значение поля: * Срочность / «Средняя»; | * В поле «Приоритет» автоматически установилось значение «4 - Стандартный». |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Матрица назначения приоритетов» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройка» где в подпунктах меню выбирает «Приоритизация» и в списке нажимает на «Матрица приоритетов». | * Открылся список «Матрица приоритетов». |
|  | Изменение приоритета матрицы для обращений | Администратор справочников | * Открыть запись с названием «Новая матрица приоритетов для обращений» * Изменяет значение поля «Порядок» на 10. * Нажать кнопку «Сохранить и закрыть» | * Значение порядка изменено на 10 |

### Сценарий 7. Просмотр отчетов

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и работа с Модулем «Инфопанель» в части формирования графиков в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 19 — Работа с сервером отчетов

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Переход к серверу отчетов | Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «Сервер отчетов». | * Открылась отдельная вкладка с ссылкой на сервер отчетов по адресу http://itsm-db-rpr-01/reports/. |
|  | Демонстрация работы отчета | Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания | * Переходит в папку с отчетами «Управление обращениями». | * Отобразилась страница с перечнем отчетов по обращениям. * Высветились ключевые показатели по обращениям. |

## Подсистема управления уровнем обслуживания

### Сценарий 8. Создание Календаря (графика работ и графика праздников)

* Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:
* Администратор справочников.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования Модуля «Уровень обслуживания» в части ведения справочников «Календарь праздников» и «Рабочие календари» в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 20 — Создание Графика работ и Графика праздников

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Календари» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Модуль Уровень обслуживания», где в подпунктах меню выбирает «Календари». | * Открылся список «Календари». |
|  | Создание нового рабочего календаря | Администратор справочников | * В представлении «Календарь» нажимает на панели действий на кнопку «Создать». | * Открылась карточка нового календаря |
|  | Администратор справочников | * Заполняет поля: * Временная зона / «(UTC+03:00) Москва, Санкт-Петербург, Волгоград» * Название / «Календарь с рабочими субботами» * Переходит на вкладку «Рабочие дни». * В качестве рабочих дней указывает дни недели с понедельника по субботу и рабочий интервал с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00.   Примечание: Для этого кликает на дне недели проставляет отметку о том что день является рабочим и в таблице с рабочими временем задает необходимые интервалы в формате чч:мм:сс. | * В календарь была добавлена информация о рабочем времени |
|  | Задание не рабочего дня-исключения | Администратор справочников | * Переходит на вкладку «Исключения». * Нажимает кнопку «Создать» над таблицей на вкладке и заполняет поля: * Название / «1 мая»; * Дата исключения / «01.05.2018» * Нажимает сохранить и закрыть | * Создалось исключение, когда рабочий день стал нерабочим |
|  | Задание рабочего дня-исключения | Администратор справочников | * Нажимает кнопку «Создать» над таблицей на вкладке и заполняет поля: * Название / «Субботник»; * Дата исключения / «06.05.2018»; * Рабочий день / «Да» (проставляет отметку); * Рабочее время с 10.00 до 14.00 * Нажимает сохранить и закрыть. * На панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалось исключение, когда нерабочий день стал рабочим * Создался новый рабочий календарь. |

### Сценарий 9. Создание: Цель обслуживания, Сервис и Договор

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников
* Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения Модуля «Уровень обслуживания» в части создания Цели обслуживания, ИТ-сервиса и Договора в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 21 — Создание: Цель обслуживания, Сервис и Договор

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Цели» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Модуль Уровень обслуживания», где в подпунктах меню выбирает «Цели». | * Открылся список «Цели». |
|  | Создание новой цели обслуживания | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Время консультирования пользователя»; * Тип объекта / «Обращение»; * Статус / «Доступный»; * Параметр / «Время решения»; * Значение / «120» (указывается в минутах); * Условия –Тип обращения = «Консультация». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая цель обслуживания «Время консультирования пользователя» с параметром «Время решения» 120 мин.. |
|  | Открытие списка «Цели» | Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Модуль Уровень обслуживания», где в подпунктах меню выбирает «Цели». | * Открылся список «Цели». |
|  | Открытие списка «Сервисы». | Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания | * В меню навигации выбирает «Сервис», далее «CMDB», открывает представление «Каталог услуг». | * Открылся список КЕ класса «Сервис». |
|  | Создание нового сервиса. | Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания | * Нажимает на панели действий на кнопку «Добавить КЕ». * В диалоге выбирает класс КЕ «Сервис» | * Открылась пустая карточка КЕ класса «Сервис». |
|  |  |  | * В открывшейся карточке заполняет поля: * Название / «Бизнес анализ»; * Описание / «Проведение опроса пользователя и выработка рекомендаций»; * Территория / «Москва» * Направление / «Прочее» * Категория / «Бизнес-услуга» * Владелец / «Менеджер Уровня Обслуживания» * Переходит на вкладку «Спецификация» и заполняет поля: * Вид деятельности / «Информационное обслуживание»; * Сервисная линия / «Консалтинг»; * Бизнес-функция / «Системы управления проектами». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить». | * Успешно создан новая КЕ класса «Сервис» с заданными параметрами. * Сформировался код группы сервисов - 001.CONS.PROJECT. |
|  | Изменение статуса нового сервиса | Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания | * Нажимает на панели действий кнопку «Получена» * Нажимает на панели действий кнопку «Сохранить и закрыть» | * Статус КЕ класса «Сервис» изменился на «Получен» |
|  | Открытие списка «Договора» | Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания | * В меню навигации выбирает «Сервис», далее «Уровень обслуживания» где в подпунктах меню выбирает «Договоры». | * Открылся список «Договоры». |
|  | Создание нового договора | Менеджер процесса управление Уровнем обслуживания | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля на вкладке «Общая информация»: * Номер / «12345»; * Название / «Договор оказания услуг»; * Предмет договора / «Услуги»; * Дата начала договора / *первое число текущего месяца*; * Дата завершения договора / *31 декабря текущего года*; * Статус / «Действующий»; * Дата оповещения о завершении договора /*01 декабря текущего года*; * Сумма / «100000»; * Ставка НДС / «13»; * Валюта / «EUR»; * Курс ЦБ / «63»; * Дата курса /текущая дата; * Заполняет поля на вкладке «Стороны»:   Заказчик:   * Контрагент / «Организация Исполнитель»; * Ответственный за договор / «Инициатор Инициатор Инициаторович» * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создан новый договор. |

### Сценарий 10. Создание Сервисного контракта

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников
* .

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения процесса «Уровень обслуживания» в части создания Сервисного контракта в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 22 — Создание Сервисного контракта

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день» |
|  | Открытие списка «Сервисный контракт» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Сервис», далее «Уровень обслуживания», где в подпунктах меню выбирает «Сервисные контракты» | * Открылся список «Сервисный контракт» |
|  | Создание нового сервисного контракта | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Тестовый сервисный контракт»; * Статус / «Активный»; * Тип контракта / «Соглашение об уровне обслуживания»; * Рабочий календарь / «Календарь с рабочими субботами»; * Дата начала / *первое число текущего месяца*; * Дата завершения /*31 декабря текущего года*; * Основной сервис-менеджер / «Сервис Менеджер Юзерович»; * Ответственный от заказчика / «Инициатор Инициатор Инициаторович» . * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить» | * Создался сервисный контракт |
|  |  |  | * Указывает договор: * Нажимает на знак «Найти» в виде многоточия. * Открывается диалоговое окно со списком доступных договоров. * Активирует строку Авто-фильтра, кликнув на заголовке таблицы. * В строку Авто-фильтра в столбец название вводит значение «Договор оказания услуг», нажимает Enter. * Указывает договор «Договор оказания услуг» в диалоге и нажимает «Выбрать». | * Идентификатор выбранного договора проставился в поле «Договор» |
|  | Добавлении организации потребителя сервиса | Администратор справочников | * В карточке сервисного контракта нажимает на вкладку «Организации потребители сервиса». * Нажимает на кнопку «Добавить», где в поле поиска вводит значение «Исполнитель» и нажимает Enter. * В списке найденных организаций выбирает значение «Организация Исполнитель» и нажимает «Сохранить и закрыть». * Для вступления изменений в силу нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить» | * Для сервисного контракта «Сервисный контракт исполнителя» добавлена организация потребитель сервиса |
|  | Добавление целей в сервисный контракт | Администратор справочников | * Нажимает на кнопку «Создать» на вкладке «Цели», где на новой карточке заполняет поля: * Цель / «Все обращения». * Нажимает на панели действий карточки сверху на кнопку «Сохранить и закрыть». | * В сервисный контракт добавлена новая цель «Все обращения» с очередью 1 |
|  | Добавление целей в сервисный контракт | Администратор справочников | * Нажимает на кнопку «Создать» на вкладке «Цели», где на новой карточке заполняет поля: * Цель / «Критические инциденты». * Нажимает на панели действий карточки сверху на кнопку «Сохранить и закрыть». * Для вступления изменений в силу нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить» | * В сервисный контракт добавлена новая цель «Критические инциденты» с очередью 2 |
|  | Изменение приоритета цели в сервисном контракте | Администратор справочников | * На вкладке «Цели» в сервисном контракте выбирает цель «Все обращения» и нажимает один раз на кнопку «Вниз». * Для вступления изменений в силу нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить» | * Приоритет цели меняется на 2. Соответственно, цель «Критические инциденты» изменяет свою очередь на 1 |
|  | Добавление сервиса в сервисном контракте | Администратор справочников | * В карточке сервисного контракта нажимает на вкладку «Сервисы». * Нажимает на кнопку «Создать» на вкладке «Сервисы», где на новой карточке заполняет поля: * Сервис / «Бизнес анализ»; * Цели / «Пользовательская настройка»; * Календарь / «Пользовательская настройка»; * Операции / «Из услуги». * Заполняет дополнительные поля: * Пользовательская настройка календаря / «Общий календарь». * Во вкладке «Пользовательская настройка целей» нажимает «Создать» где на новой карточке «Цель» заполняет поле: * Цель / «Время консультирования пользователя». * Нажимает в диалоговом окне на кнопку «Сохранить и закрыть». * Нажимает на панели действий карточки сверху на кнопку «Сохранить и закрыть». * Для вступления изменений в силу нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить» | * В сервисный контракт добавлен новый сервис с индивидуальными параметрами обслуживания |
|  | Добавление особых условий в сервисный контракт | Администратор справочников | * В карточке сервисного контракта нажимает на вкладку «Особые условия». * На вкладке «Особые условия» нажимает на кнопку «Создать». * На новой карточке «Особые условия сервисного контракта» заполняет поля: * Название / «Удаленная территория»; * Тип объекта / «Обращение»; * Тип операции / «Добавить»; * Кол-во минут / «60». * Нажимает на панели действий карточки сверху на кнопку «Сохранить и закрыть». * Для вступления изменений в силу нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить» | * В сервисный контракт было добавлено особое условие * Сервисный контракт был сохранен. |

### Сценарий 11. Создание объявления для определенной компании

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Руководитель диспетчерской службы.
* Инициатор.
* Исполнитель рабочей группы.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения процесса «Объявления» в части создания объявления в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 23 — Создание объявления для определенной компании

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Руководитель диспетчерской службы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Объявления» | Руководитель диспетчерской службы | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Объявления». | * Открылся список «Объявления». |
|  | Создание нового объявления для демонстрации видимости по сервису с отправкой оповещений | Руководитель диспетчерской службы | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * В открывшейся карточке «Объявление» заполняет обязательные поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Проведение регламентных работ»; * Объявление / «В течение текущего года будут проводиться регламентные работы. Сервисы будут доступны в ограниченном количестве»; * Дата начала действия / *дата предыдущего дня*; * Дата завершения действия / *дата, следующая за текущей*. | * Открылась карточка нового объявления. * Была заполнена информация об объявлении. |
|  | Руководитель диспетчерской службы | * В карточке «Объявления», в области «Условия видимости по сервису», нажимает «Добавить». * В диалоговом окне выбирает «Оказание консультации». * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * В области «Условия видимости по сервису» добавлена запись «Оказание консультации». |
|  | Руководитель диспетчерской службы | * Нажимает на кнопку «Выбрать получателей» на панели действий. * В открывшемся диалоге выбирает ФИО «Инициатор Инициатор Инициаторович» и нажимает «Сохранить». * В карточке объявления нажимает «Сохранить и закрыть». | * Было создано новое объявление. * Объявление видно в системе и на портале для всех сотрудников компаний, использующих указанный сервис. * Инициатору Инициаторовичу пришло оповещение об объявлении. |
|  | Создание нового объявления для демонстрации видимости по потребителю | Руководитель диспетчерской службы | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать».   В открывшейся карточке «Объявление» заполняет обязательные поля:   * Тема / «Проведение совещания по работам»; * Объявление / «Во второй половине текущего года будет проведено совещание по работам»; * Дата начала действия / *дата предыдущего дня*; * Дата завершения действия / *дата, следующая за текущей*.На панели действий нажимает «Сохранить». | * Создалось новое объявление. |
|  | Установка видимости объявления по потребителю | Руководитель диспетчерской службы | * В карточке «Объявления», в области «Условия видимости по потребителю», нажимает на кнопку «Добавить». * В диалоговом окне выбирает «Организация Исполнитель». * Нажимает «Сохранить и закрыть». * В карточке «Объявления», на панели действий, нажимает «Сохранить и закрыть». | * Было создано новое объявление. * Объявление видно в системе и на портале для всех сотрудников указанной компании. |
|  | Демонстрация видимости объявления в системе и портале самообслуживания. | Инициатор | * Открывает ссылку на портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылась страница с перечнем обращений. * В правой части в области «Объявления» отображается два объявления «Проведение регламентных работ» и «Проведение совещания по работам». |

## Подсистема управления обращениями, подсистема управления заданиями и Портал самообслуживания

### Сценарий 12. Создание каталога запросов

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения Модуля «Обращения» в части создания каталога запросов в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 24 — Создание каталога запросов

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Переход к настройке каталога | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Модуль Обращения», где нажимает «Каталог запросов». | * Открылся список «Каталогов запросов». |
|  | Создание нового каталога | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». | * Открылась карточка создания нового каталога услуг (запросов). |
|  | Администратор справочников | * Указывает следующие данные (Поле / «Значение»): * Название / «Каталог запросов для инициатора»; * Приоритет / «0»; * Условие доступности / условие Организация = Организация исполнитель * Нажимает «Сохранить». | * Новый каталог сохранился в системе. * Стала доступна функциональность по формированию структуры каталога. |
|  | Формирование структуры каталога | Администратор справочников | * Нажимает на кнопку «Добавить категорию». | * Открылась форма добавления новой категории в каталог |
|  | Администратор справочников | * Указывает следующую информацию по категории: * Название / «Поддержка рабочих мест». * Нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». | * В каталоге создалась новая категория «Поддержка рабочих мест». |
|  | Администратор справочников | * Повторно нажимает на кнопку «Добавить категорию». | * Открылась форма добавления новой категории в каталог. |
|  | Администратор справочников | * Указывает следующую информацию по категории: * Название / «Поддержка windows-серверов». * Нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». | * В каталоге создалась новая категория «Поддержка windows-серверов». |
|  | Создание нового запроса с уточняющим вопросом в категории | Администратор справочников | * В карточке созданного каталога запросов выбирает категорию «Поддержка windows-серверов» и нажимает на кнопку «Добавить шаблон запроса». | * При выборе категорий появились кнопки управления категорией. * Открылся диалог создания стандартного запроса (шаблона обращения). |
|  | Администратор справочников | * В диалоге вводит следующую информацию: * Название / «Настройки windows-сервера». * Переходит на вкладку «Свойства» и нажимает «Создать». * Указывает следующую информацию: * Свойство / «Группа»;. * Значение / «Win-группа» * После этого нажимает «Добавить» | * В шаблон обращения было добавлено свойство «Группа». |
|  | Администратор справочников | * На вкладке «Свойства» нажимает «Создать». * Указывает следующую информацию: * Свойство / «Тема»; * Значение / «Помощь в настройке windows-сервера» * После этого нажимает «Добавить» | * В шаблон обращения было добавлено свойство «Тема». |
|  | Администратор справочников | * На вкладке «Свойства» нажимает «Создать». * Указывает следующую информацию: * Свойство / «Категория обращения»; * Значение / «Запрос на обслуживание» * После этого нажимает «Добавить» | * В шаблон обращения было добавлено свойство «Тип обращения». |
|  | Администратор справочников | * На вкладке «Свойства» нажимает «Создать». * Указывает следующую информацию: * Свойство / «Сервис» * Значение / Оказание консультационных услуг * После этого нажимает «Добавить» | * В шаблон обращения было добавлено свойство «Сервис». |
|  | Администратор справочников | * Переходит на вкладку «Вопросы» и нажимает «Добавить». В появившемся диалоге нажимает «Создать». | * Отобразился перечень доступных для выбора вопросов. * Появился диалог создания нового вопроса. |
|  | Администратор справочников | * В диалоге создания вопроса нажимает «Создать» и указывает: * Вопрос / «Укажите версию Windows-сервера»; * Тип вопроса / «Выпадающий список»; * Значение / «Windows server 2008»   «Windows server 2008 r2»  «Windows server 2012»;   * Номер (порядок следования вопросов) / «1». * Нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Был создан новый вопрос, который появился в перечне вопросов. |
|  | Администратор справочников | * В диалоге выбора вопросов выбирает вопрос «Укажите версию Windows-сервера» и нажимает «Сохранить и закрыть». | * Новый вопрос был добавлен в шаблон обращения. |
|  | Администратор справочников | * Нажимает «Сохранить и закрыть» в карточке шаблона обращения. | * В категории «Поддержка windows-серверов» был создан шаблон объекта «обращение» с наименованием «Настройки windows-сервера» с указанными параметрами. |
|  | Администратор справочников | * Нажимает «Сохранить и закрыть» в карточке каталога запросов. | * Создан новый каталог запросов. |

### Сценарий 13. Регистрация обращения инициатором

#### Сценарий 13.1. Регистрация обращения через Портал самообслуживания «общего» вида

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации обращения через Портал самообслуживания «общего вида» в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 25 — Регистрация обращения через Портал самообслуживания «общего» вида

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | Инициатор | * Открывает ссылку на портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Создание нового обращения | Инициатор | * В меню навигации выбирает «Создать обращение» и нажимает на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Открылась карточка «Создание обращения». * Система выделила незаполненные обязательные поля. |
|  | Добавление вложения в обращение | Инициатор | * На форме «Создание обращения» добавляет вложение размером больше 25 MB. | * Система выдала предупреждение: * Загрузка файлов невозможна, т.к. размер превышает 25 Mb. |
|  | Заполнение обязательных полей и сохранения обращения | Инициатор | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Помощь в работе ПО»; * Описание / «Необходима консультация специалиста. Срочно в течении дня»; * Срочность / «Высокая». * В правом верхнем углу на иконке файла нажимает на иконку «крест» что бы удалить вложения превышающего допустимый объем. Повторно прикладывает файл объемом не более 25 MB. * Нажимает на панели действий на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Создалось новое обращение. * На почту инициатору пришло оповещение о создании обращения[[1]](#footnote-1). |
|  | Добавление комментария к обращению | Инициатор | * В блоке «История переписки» нажимает «Написать сообщение», в поле для ввода пишет сообщение: «Требуется срочное решение». * Нажимает на кнопку «Добавить» (самолетик). | * Сообщение добавилось к обращению и отображается на портале самообслуживания на карточке обращения. |

#### Сценарий 13.2. Регистрация обращения через Портал самообслуживания из каталога запросов

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор
* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации обращения через Портал самообслуживания из каталога запросов в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 26 — Регистрация обращения через Портал самообслуживания из каталога запросов

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | Инициатор | * Открывает ссылку на портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Создание нового обращения из каталога запросов с ответами на вопросы | Инициатор | * В меню навигации выбирает «Каталог», где в категории «Поддержка windows-серверов» выбирает шаблон обращения «Настройки windows-сервера». | * Открылась карточка с вопросом обращения |
|  | Заполнение полей | Инициатор | * Отвечает на вопрос (выбирает любое значение) и Нажимает кнопку «Закончить» | * Открылась карточка «Создание обращения» с перезаполненными полями |
| * Нажимает на панели действий на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Создалось новое обращение. * На почту инициатору пришло оповещение о создании обращения. |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Заполнение полей | Специалист ЦДС | * В списке обращений находит созданное инициатором обращение из каталога запросов с темой «Помощь в настройке windows-сервера» и открывает его | * Открылась карточка обращениия содержащая следующую информация (Поле / «Значение»): * Заявитель / «Инициатор Инициатор Инициаторович» * Описание / «Укажите версию Windows-сервера» с вариантом выбранного ответа * Тип обращения» / «Запрос на обслуживание»; * Сервис / «Оказание консультационных услуг»; * Группа / «Win-группа»; * Способ обращения / «Портал самообслуживания»;   Срочность / «Высокая». |

#### Сценарий 13.3. Регистрация обращения с помощью сообщения электронной почты

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации обращения с помощью сообщения посредством электронной почты в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 27 — Регистрация обращения с помощью сообщения электронной почты

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Создание нового обращения с помощью сообщения почты | Инициатор | * В почтовом клиенте создает новое письмо, с адреса зарегистрированного в системе за физ.лицом «Инициатор Инициатор Инициаторович», в котором заполняет поля (Поле / «Значение»): * Кому – тестовый адрес; * Тема – «Регистрация обращения»; * Текст письма – «Необходимо создать новое обращение, и уточнить требования». * Нажимает на кнопку «Отправить» | * Если Инициатор зарегистрирован в системе, то в системе создастся новое обращение и инициатор получает оповещение о регистрации обращения. |
|  | Добавление комментария посредством почты | Инициатор | * Получает оповещение о ранее зарегистрированном им обращении при помощи почтового клиента с темой «Регистрация обращения». * В почтовом клиенте нажимает «Ответить» и не удаляя из темы письма ИД объекта добавляет комментарий в тело письма: * Комментарий – «Прошу оперативно связаться со мной» * Нажимает на кнопку «Отправить» | * В ранее зарегистрированное обращение с указанным номером в течение 5 минут добавился новый комментарий в Ленту от инициатора. |

#### Сценарий 13.4. Регистрация обращения с помощью шаблона

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации обращения с помощью шаблона обращения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 27 — Регистрация обращения с помощью сообщения электронной почты

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Регистрация обращении | Специалист ЦДС | * Нажимает на панели действий на кнопку «Применить шаблон». | * Открылось окно с перечнем шаблонов обращений для выбора. |
|  | Специалист ЦДС | * Выбирает шаблон «Шаблон обращения оказания консультационных услуг». | * Открылась карточка обращения с предзаполнеными полями. |
|  | Специалист ЦДС | * Заполняет недостающие обязательные поля: * Инициатор / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Сервис / «Оказание консультационных услуг»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя» * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть» | * Новое обращение сохранено |

#### Сценарий 13.5. Регистрация обращения с помощью клонирования

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации обращения с помощью функциональности по клонированию в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 27 — Регистрация обращения с помощью сообщения электронной почты

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Регистрация обращении | Специалист ЦДС | * Выбирает любое обращение, находящееся в любом статусе кроме «Новый» | * Открылась карточка обращения |
|  | Специалист ЦДС | * Нажимает на панели действий на кнопку «Клонировать». | * Открылся диалог с карточкой нового обращения, заполненной информацией из обращения оригинала. |
|  | Специалист ЦДС | * В поле тема дописывает слово «Копия». * Нажимает на панели действий на кнопку «Ок». | * Создалось новое обращение с уникальным идентификатором. |

### Сценарий 14. Регистрация и выполнение обращения из системы диспетчером. Приемка обращения инициатором

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор.
* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации и выполнения обращения из Системы диспетчером, а также приемка обращений инициатором в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 28 — Регистрация и выполнение обращения из системы диспетчером. Приемка обращений инициатором

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Копирование (клонирование) ранее зарегистрированного обращения | Специалист ЦДС | * В списке «Обращения» выбирает любое обращение, находящееся в статусе «Назначен», «Принят» или «Выполняется» и открывает его карточку. * В карточке на панели действий нажимает кнопку «Клонировать». | * Открылась карточка нового (не сохраненного) обращения с полями, заполненными также как в оригинальном обращении. |
|  | Проверка работы взаимосвязанных полей | Специалист ЦДС | * Заполняет/изменяет поля (Поле / «Значение»): * Инициатор / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Тема / «Консультация пользователя»; * Описание / «Решение возникших вопросов пользователя»; * Сервис / «Оказание консультационных услуг»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Тип обращения / «Консультация» | * После указания инициатора стал доступен для выбора перечень сервисов. |
|  | Проверка работы матрицы приоритетов при создании обращения | Специалист ЦДС | * Заполняет/изменяет поля: * Влияние / «Умеренное»; * Срочность / «Высокая». | * На основании работы матрицы приоритетов в поле «Приоритет» автоматически устанавливается значение – «Высокий». |
|  | Выбор группы, на которую будет назначено обращение | Специалист ЦДС | * В карточке «Обращения» на вкладке «Детали работ» нажимает на значок «Лупа» в поле «Группа». * В появившемся диалоговом окне выбирает: * Группа / «Диспетчерская». * Нажимает на кнопку «ОК». | * Поле «Группа» принимает значение «Диспетчерская». |
|  | Демонстрация расчета крайнего срока | Специалист ЦДС | * В карточке «Обращение» на панели действий нажимает на кнопку «Сохранить». | * Новое обращение зарегистрировано и ему присвоен ИД. * Инициатору пришло оповещение на почту о регистрации обращения. * Обращение автоматически перешло в статус «Назначен» и назначенной группе было отправлено оповещение. * В поле «Крайний срок» указано значение от времени создания обращения с учетом календаря и цели обслуживания. |
|  | Указания исполнителя в обращении и перевод в статус «Выполняется» | Специалист ЦДС | * В карточке «Обращения» на панели действия нажимает на кнопку «Взять в работу». | * Автоматически в качестве исполнителя в поле «Исполнитель» подставился текущий пользователь. * Обращение перешло в статус «Выполняется». * Специалисту пришло оповещение. |
|  | Добавление комментария в карточку | Специалист ЦДС | * Переходит на вкладку «Лента» и нажимает «Добавить комментарий». * Указывает комментарий с вложением: * Комментарий / «От инициатора получена доп. информация»; * Вложение / «любой файл до 25 мб» * Видимость / «Видно всем» * Нажимает «Отправить» | * Новый комментарий добавлен в карточку. * Инициатору обращения отправлено оповещение о добавлении комментария |
|  | Перевод обращения в статус «Решен» | Специалист ЦДС | * Для перевода обращения в статус «Решен» нажимает на панели действий на кнопку «Предоставить решение». | * Система выдала предупреждение о незаполненных полях: «Код закрытия», «Решение». |
|  | Заполнение обязательных полей для перевода обращения в статус «Решен» | Специалист ЦДС | * Заполняет поля: * Код закрытия / «Решено»; * Решение / «Пользователь получил исчерпывающие ответы». * В карточке «Обращение» в панели действий нажимает «Предоставить решение». | * Статус обращения изменился на «Решен». * Инициатор получает уведомление по электронной почте о завершении работ по обращению c ссылкой на портал самообслуживания и с возможностью выбора действия по обращению непосредственно в письме. |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | Инициатор | * Открывает ссылку на портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета или на карточку обращения, если перешел на портал самообслуживания по ссылке из письма с оповещением. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета или карточка обращения. |
|  | Открытие карточки обращения | Инициатор | * В списке обращений фильтрует обращения по статусу «Решен» и выбирает нужное с темой «Консультация пользователя». | * Перечень обращений отфильтровался по статусу «Решен». * Открылась карточка обращения. |
|  | Подтверждение завершения работ по обращению | Инициатор | * В карточке обращения нажимает на кнопку «Принять решение». | * Появилось диалоговое окно для проведения опроса. |
|  | Заполнение анкеты опроса. | Инициатор | * Заполняет поля: * Оценка / 4 звезды; * Нажимает на кнопку «Подтвердить». | * Обращение перешло в статус «Закрыт». |

### Сценарий 15. Ознакомление с обращением, зарегистрированным пользователем

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор.
* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции ознакомления с обращением, зарегистрированным пользователем в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 29 — Ознакомление с обращением, зарегистрированным пользователем

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | Инициатор | * Открывает ссылку на портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Создание нового обращения | Инициатор | * В меню навигации выбирает «Создать обращение» и нажимает на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Открылась карточка «Создание обращения». * Система выделила незаполненные обязательные поля. |
|  | Заполнение обязательных полей и сохранения обращения | Инициатор | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Не работает ПК»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Создалось новое обращение. * На почту инициатору пришло оповещение о создании обращения. |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Обращения» представление «Все». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Группировка списка «Обращения» по полям | Специалист ЦДС | * В списке с обращениями наводит указатель на заголовок столбца «Инициатор», нажав на правую кнопку мыши, выбирает «Группировать по этой колонке». * Повторно наводит указатель мыши на заголовок таблицы на поле «Статус», нажав на правую кнопку мыши, выбирает «Группировать по этой колонке». | * Список с обращениями сгруппирован по инициатору и статусу. |
|  | Открытие карточки и заполнение полей в обращении | Специалист ЦДС | * Находит обращение по инициатору и статусу «Новый» с темой «Не работает ПК», нажимает на обращение, чтобы открыть его карточку. | * Открылась карточка обращения. * В обращении сработало правило автоназначения и поле «Группа» заполнено значением «Диспетчерская». |
|  | Специалист ЦДС | * Нажимает на значок «Лупа» рядом с полем «Инициатор» | * Открылась карточка с информацией об инициаторе запроса |
|  | Специалист ЦДС | * Закрывает карточку с информацией об инициаторе запроса. * Заполняет/изменяет поля (Поле / «Значение»): * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Тип обращения / «Запрос на обслуживание»; * Влияние / «Малое»; * Срочность / «Низкая». | * Обязательные поля заполнены. |
|  | Выбор группы, на которую будет назначено обращение | Специалист ЦДС | * В карточке «Обращения», на вкладке «Детали работ», нажимает на значок «Лупа» в поле «Группа». * В появившемся диалоговом окне выбирает: * Группа / «Win-группа». * Нажимает на кнопку «ОК». | * Поле «Группа» принимает значение «Win-группа». * Система не запросила причину ввода, т.к. пользователь является специалистом ЦДС. |
|  | Демонстрация расчета крайнего срока. | Специалист ЦДС | * Для сохранения изменений в обращении на панели действий нажимает на кнопку «Сохранить». | * Крайний срок пересчитался с учетом календаря и цели обслуживания. * Статус обращения изменился с «Новый» в «Назначен». * Сотрудникам, указанным в группе, пришло оповещение о назначенном обращении. |

### Сценарий 16. Выполнение обращения с приостановкой. Использование Базы знаний

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Специалист ЦДС.
* Исполнитель рабочей группы.

Проверка функционирования программной реализации функции выполнения обращения с приостановкой, а также использование Базы знаний при поиске решения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 30 — Выполнение обращения с приостановкой. Использование Базы знаний

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день» |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Создание нового обращения | Специалист ЦДС | * В карточке «Обращение» на панели действий нажимает на кнопку «Создать». | * Открылась карточка «Обращение». * В поле «Приоритет» по умолчанию проставилось значение «Сердний». |
|  | Демонстрация проверки заполнения обязательных полей | Специалист ЦДС | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Консультация пользователя»; * Описание / «Решение возникших вопросов пользователя». * В карточке «Обращение» в панели действий нажимает на кнопку «Сохранить». | * Система выдала предупреждение о наличии незаполненных обязательных полей. |
|  | Специалист ЦДС | * Заполняет поля: * Инициатор / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Тип обращения / «Консультация»; * Сервис / «Оказание консультации»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя». | * Заполнены обязательные поля. |
|  | Выбор группы, на которую будет назначено обращение | Специалист ЦДС | * В карточке «Обращения» на вкладке «Детали работ» нажимает на значок «Лупа» в поле «Группа». * В появившемся диалоговом окне выбирает: * Группа / «Win-группа». * Нажимает на кнопку «ОК». * Нажимает кнопку «Сохранить» на панели действий | * Новое обращение зарегистрировано в системе и ему присвоен статус «Назначен» и рассчитался крайний срок. * Поле «Группа» принимает значение «Win-группа». * Назначенной группе отправляется оповещение о назначении на группу обращения с ссылкой на карточку обращения. |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день» |
|  | Открытие обращения | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «Обращения», представление «Обращения, назначенные на группу». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Исполнитель рабочей группы | * Находит обращение с темой «Консультация пользователя» в статусе «Назначен», зарегистрированное последним и открывает его. | * Открылась карточка обращения |
|  | Перевод обращения в статус «В ожидании» | Исполнитель рабочей группы | * Нажимает на панели действий на кнопку «Приостановить». * В диалоговом окне нажимает на кнопку «Сохранить». | * Система выдала сообщение об ошибке заполнения обязательных полей: * «При контроле данных обнаружены проблемы: * поле «Комментарий» не должно быть пустым». * поле «Причина состояния» не должно быть пустым. |
|  | Заполнение обязательных полей для перевода обращения в статус «В ожидании» | Исполнитель рабочей группы | * В диалоговом окне заполняет поля: * Срок ожидание / *текущее время + 5 минут*; * Комментарий / «Перевод в ожидание для уточнения требований»; * Причина состояния / «Ожидание дополнительной информации» (или похожее по смыслу значение). * Нажимает на кнопку «Сохранить». | * Статус обращения изменился на «В ожидании». * В ленту добавлен комментарий о переводе в ожидание. * Инициатору пришло оповещение о приостановке работ по обращению. |
|  | По истечении срока ожидания проверка выхода обращения из статуса «В ожидании» | Исполнитель рабочей группы | * По прошествии 5 мин. Обновляет карточку обращения. | * Статус обращения изменен из «В ожидании» в «Назначен». * Крайний срок пересчитан. |
|  | Перевод обращения в статус «Выполняется» | Исполнитель рабочей группы | * Нажимает на панели действий карточки обращения на кнопку «Взять в работу». | * Автоматически в качестве исполнителя в поле «Исполнитель» подставился текущий пользователь. * Обращение перешло в статус «Выполняется». * Специалисту пришло оповещение. |
|  | Поиск решения в базе знаний | Исполнитель рабочей группы | * На панели действий нажимает «Найти решение». | * Открылась база знаний со списком статей отфильтрованным по сервису и статусу «Действующая». |
|  | Исполнитель рабочей группы | * На открывшейся странице Базы знаний выбирает нужную статью, в случае необходимости, изменяя результаты фильтрации, устанавливает флажок возле нее и нажимает «Применить». | * Во вкладке «Взаимосвязи» появилась связь «Устраняет» с ссылкой на статью базы знаний. * На вкладке «Детали работ» в поле «Решение» появилась запись о решении с помощью статьи из базы знаний. |
|  | Заполнение обязательных полей для перевода обращения в статус «Решен» | Исполнитель рабочей группы | * Заполняет обязательные поля: * Код закрытия / «Решено»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Предоставить решение». | * Статус обращения изменился на статус «Решен». * Инициатор получает уведомление по электронной почте о завершении работ по обращению. |

### Сценарий 17. Отмена обращения

#### Сценарий 17.1. Отмена обращения исполнителем

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор.
* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции отмены обращения исполнителем в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 31 — Отмена обращения исполнителем

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | Инициатор | * Открывает ссылку на Портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Создание нового обращения | Инициатор | * В меню навигации выбирает «Создать обращение» и нажимает на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Открылась карточка «Создание обращения». * Система выдала предупреждении о незаполненных обязательных полях. |
|  | Заполнение обязательных полей и сохранения обращения | Инициатор | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Прошу установить офис»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Создалось новое обращение. * На почту инициатору пришло оповещение о создании обращения. |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения», представление «Все». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Открыть обращение созданного инициатор на портале самообслуживания | Специалист ЦДС | * В списке «Обращения» находит обращение, зарегистрированное через портал самообслуживания в статусе «Новое» с темой «Прошу установить офис», и открывает его. | * Открылась карточка «Обращение». * В обращении сработало правило автоназначения и поле «Группа» заполнено значением «Диспетчерская». |
|  | Перевод обращения в статус «Отменен» | Специалист ЦДС | * Нажимает на панели действий на кнопку «Отменить». * В открывшемся диалоге нажимает на кнопку «Сохранить». | * Появился диалог отмены. * Система выдала предупреждение о необходимости заполнить обязательные поля: * Код закрытия; * Комментарий |
|  | Перевод обращения в статус «Отменен» | Специалист ЦДС | * В диалоге отмены заполняет поля: * Код закрытия / «Отклонено по формальным основаниям»; * Комментарий / «Данный вид работ не выполняется». * Нажимает на кнопку «Сохранить». | * Обращение перешло в статус «Отменен». * Инициатору пришло оповещение об отмене обращения. |

#### Сценарий 17.2. Отмена обращения инициатором

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор.

Проверка функционирования программной реализации функции отмены обращения инициатором в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 32 — Отмена обращения инициатором

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | Инициатор | * Открывает ссылку на портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Создание нового обращения | Инициатор | * В меню навигации выбирает «Создать обращение» и нажимает на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Открылась карточка «Создание обращения». * Система выдала предупреждение о незаполненных обязательных полях. |
|  | Заполнение обязательных полей и сохранения обращения | Инициатор | * Заполняет поля: * Тема / «Провести обслуживание системы»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Создалось новое обращение. * На почту инициатору пришло оповещение о создании обращения. |
|  | Поиск обращения на портале самообслуживания | Инициатор | * В меню навигации нажимает «Обращения». * В открывшемся списке нажимает на заголовок столбца «Дата создания» для сортировки. | * Открылся список обращений. * Обращения отсортированы по дате создания. |
|  | Инициатор | * В поле поиска вводит ID нужного обращения и нажимает Enter. * Выбирает нужное обращение нажатием на него. | * Система выдала результаты поиска. * Открылась карточка обращения. |
|  | Отмена обращение инициатором на портале самообслуживания | Инициатор | * На форме «Обращение» нажимает на кнопку «Отменить обращение», где в открывшемся диалоговом окне заполняет поля: * Причина отмены / «Проблема неактуальна. Решена самостоятельно». * После чего нажимает на кнопку «Подтвердить». | * Обращение перешло в статус «Отменен». * В историю переписки добавилось сообщение об отмене обращения. * Инициатору пришло оповещение об отмене обращения. |

### Сценарий 18. Использование заданий в рамках работы с обращениями

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор
* Специалист ЦДС.
* Исполнитель рабочей группы

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации заданий в рамках работы с обращениями в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 33 — Использование зданий в рамках работы с обращениями

| № п/п | Описание шага сценария | | Роль | | Описание действий в системе | | | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | | Инициатор | | * Открывает ссылку на портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | | | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Создание нового обращения | | Инициатор | | * В меню навигации выбирает «Создать обращение» и нажимает на кнопку «Зарегистрировать обращение». | | | * Открылась карточка «Создание обращения». * Система выделила незаполненные обязательные поля. |
|  | Заполнение обязательных полей и сохранения обращения | | Инициатор | | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Нет доступа к сети. Нужна консультация»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Зарегистрировать обращение». | | | * Создалось новое обращение. * На почту инициатору пришло оповещение о создании обращения. |
|  | Авторизация в системе | | Специалист ЦДС | | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | | | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | | Специалист ЦДС | | * В меню навигации выбирает «Сервис», в подпунктах выбирает «Обращения», представление «Все». | | | * Открылся список «Обращения». |
|  | Открытие ранее созданного обращения. | | Специалист ЦДС | | * Над списком обращений в поле поиска вводит номер ранее созданного обращения или находит обращение по дате создания и теме «Нет доступа к сети. Нужна консультация». * Открывает обращение | | | * Открылась карточка «Обращения». * В карточке заполнены поля Инициатор, Приоритет, Группа |
|  | Переназначение обращения на свою группу | | Специалист ЦДС | | * Заполняет обязательные поля: * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Тип обращения / «Инцидент»; * В карточке обращение изменяет группу на «Диспетчерская». Для этого на поле «Группа» нажимает на иконку «Лупа», после чего в диалоговом окне заполняет данные (Поле / «Значение»): * Группа / «Диспетчерская»; * Нажимает «ОК». | | | * Обращение переназначено на диспетчерскую группу без необходимости указывать комментарий. * Группе пришло оповещение о назначении обращения. * В ленту добавился комментарий, в котором указана информация о переназначении и о ее причине. |
|  | Назначение исполнителя и взятие в работу | | Специалист ЦДС | | * Нажимает на панели действий карточки обращения на кнопку «Взять в работу». | | | * Автоматически в качестве исполнителя в поле «Исполнитель» подставился текущий пользователь. * Обращение перешло в статус «Выполняется». * Специалисту пришло оповещение. |
|  | Создание задания вручную | | Специалист ЦДС | | * Открывает вкладку «Задания», нажимает на кнопку «Добавить». * Заполняет обязательные поля: * Тема / «Провести анализ состояние системы». * В поле «Группа» нажимает на значок «Лупа». * В появившемся диалоговом окне выбирает: * Группа / «Win-группа». * Нажимает на кнопку «ОК». * После выбора группы указывает исполнителя: * Исполнитель / «Исполнитель Рабочей Группы». * В поле «Дата планового завершения» указывает срок, превышающий значение в поле «Крайний срок в родительском объекте». * В карточке «Задание» в верхней панели действий нажимает «Сохранить». | | | * Система выдала предупреждение, что значение в поле «Дата планового завершения» не должно превышать значение в поле «Крайний срок в родительском объекте» |
|  | Специалист ЦДС | | * Корректирует значение в поле «Дата планового завершения» чтобы оно не превышало значение в поле «Крайний срок в родительском объекте». * В карточке «Задание» в верхней панели действий нажимает «Сохранить и закрыть». | | | * Создалось связанное с обращением задание при помощи шаблона, имеющее параметры: * Статус / «Назначен»; * Очередь / «1». * Группе, указанной в задании, пришло оповещение о назначении задания. |
|  | Создание задания из шаблона | | Специалист ЦДС | | * На вкладке «Задания» нажимает «Создать из шаблона». * В открывшемся списке «Шаблоны объектов» выбирает шаблон с названием «Шаблон задания по консультации». * Нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». В список заданий добавилось новая запись. * Нажимает на данную запись, в открывшейся карточке «Задание» меняет очередь, чтобы показать параллельное выполнение: * Очередь / «1». * В карточке «Задание», в панели действий, нажимает «Сохранить и закрыть». * В карточке «Обращение», на панели действий, нажимает «Сохранить». | | | * Создалось связанное с обращением задание при помощи шаблона, имеющее параметры: * Статус – «Назначен»; * Очередь –1. * Группе, указанной в задании, пришло оповещение о назначении задания. * Тем самым продемонстрирована параллельная организация выполнения работ по обработке Обращения. |
|  | Создание задания | | Специалист ЦДС | | * Открывает вкладку «Задания», нажимает на кнопку «Добавить». * Заполняет обязательные поля: * Тема / «Проверить состояние системы». * В поле «Группа» нажимает на значок «Лупа». * В появившемся диалоговом окне выбирает: * Группа / «Win-группа». * Нажимает на кнопку «ОК». * В карточке «Задание», в верхней панели действий, нажимает «Сохранить и закрыть». * В карточке «Обращение», на панели действий, нажимает «Сохранить». | | | * Создалось связанное с обращением задание, имеющее параметры: * Статус / «Новая»; * Очередь / «2». * Группе, указанной в задании, **не** рассылается оповещение о назначении задания. |
|  | Авторизация в системе | | Исполнитель рабочей группы | | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | | | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открыть первое задание из первой очереди | | Исполнитель рабочей группы | | * В меню навигации «Сервис» в подменю выбирает «Задания». * Над списком заданий в поле поиска вводит ИД обращения и нажимает «Enter». * Система возвращает результат поиска. Выбирает первое созданное задание | | | * Открылась карточка «Задание». |
|  | | Перевод задания в статус «Выполняется | Исполнитель рабочей группы | | * В карточке «Задание», на панели действий, нажимает на кнопку «Взять в работу». | | | * . * Поле «Исполнитель» заполнилось значением «Исполнитель Рабочей Группы» * Задание изменило статус с «Назначен» на «Выполняется». * Автоматически подставилась дата фактического начала работ | |
|  | | Перевод задание в статус «В ожидании» | Исполнитель рабочей группы | | * В карточке «Задание», на панели действий, нажимает на кнопку «Приостановить». * В диалоговом окне нажимает «Сохранить». | | | * Система выдала предупреждение о незаполненных полях в диалоговом окне. | |
|  | | Исполнитель рабочей группы | | * В диалоговом окне указывает: * Крайний срок ожидания / *+5 мин. к текущему времени*. * Причина состояния / «На уточнении» (или другая запись, аналогичная по смыслу). * Комментарий / «Требуется дополнительная информация». * Нажимает «Сохранить». | | | * Задание перешло в статус «В ожидании». * Поле «Причина состояния» заполнено значением, выбранным в поле «Причина состояния». * В ленту добавилась запись с комментарием о переводе в ожидание. * Пользователь, создавший задание, получает уведомление о приостановке работ по заданию. | |
|  | | Автоматический вывод из ожидания | Исполнитель рабочей группы | | Прошло более 5 мин с момента перевода задания в статус «В ожидании». | | | * Задание автоматически было переведено в статус «Назначено». * Группе, на которую назначено задание, пришло оповещение о назначении на группу задания. | |
|  | | Перевод задания в статус «Закрыт» | Исполнитель рабочей группы | | * В карточке «Задание», на панели действий, нажимает на кнопку «Взять в работу» * На панели действий, нажимает на кнопку «Предоставить решение». | | | * Обращение переходит в статус «Выполняется» * Система выдала предупреждение о необходимости заполнить поля, чтобы перевести задание в статус «Закрыт». | |
|  | | Исполнитель рабочей группы | | * Заполняет поля: * Дата фактического окончания / текущий день; * Решение / «Выполнить рекомендации специалиста». * Нажимает на панели действий на кнопку «Предоставить решение» для перевода статуса задания, далее на кнопку «Сохранить и закрыть», чтобы закрыть карточку «Задание». | | | * Задание перешло в статус «Закрыт». * Пользователь, создавший задание, получает уведомление о закрытии. | |
|  | | Открытие второго задания из первой очереди | Исполнитель рабочей группы | | * Над списком заданий в поле поиска вводит ИД обращения и нажимает «Enter». * Система возвращает результат поиска. Выбирает второе задание со статусом «Назначен» и с очередью один. | | | * Открылась карточка «Задание». | |
|  | | Перевод задания в статус «Выполняется» | Исполнитель рабочей группы | | * В карточке «Задание», на панели действий, нажимает на кнопку «Взять в работу». | | | * Поле «Исполнитель» заполнилось значением «Исполнитель Рабочей Группы» * Задание изменило статус с «Назначен» на «Выполняется». * Автоматически подставилась дата фактического начала работ | |
|  | | Перевод задания в статус «Закрыт» | Исполнитель рабочей группы | | * Заполняет поля: * Дата фактического окончания / текущий день; * Решение / «Выполнить рекомендации специалиста». * На панели действий, нажимает на кнопку «Предоставить решение» для перевода статуса задания. | | | * Задание перешло в статус «Закрыт». * Пользователь, создавший задание, получает уведомление о закрытии. | |
|  | | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | | | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». | |
|  | | Открытия обращения и проверка статуса заданий | Специалист ЦДС | | * В меню навигации выбирает «Сервис», в подпунктах меню – «Обращения», представление «Все». * В окне поиска вводит нужного ID обращения. В результате поиска нажимает на обращение. * В карточке обращение переходит на вкладку «Задания». | | | * Задания с очередью 1 находятся в статусе «Закрыт». Задание с очередью 2 перешло в статус «Назначен». * Группе, указанной в задании, пришло оповещение о назначении задания. * Тем самым продемонстрирована работа последовательной организации выполнения работ по обработке Обращения. | |
|  | | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | | | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». | |
|  | | Выполнение последнего задания | Исполнитель рабочей группы | | * В меню навигации «Сервис» в подменю выбирает «Задания». * Над списком заданий в поле поиска вводит ИД проблемы и нажимает «Enter». * Система возвращает результат поиска. Выбирает задание в статусе «Назначен». | | * Открылась карточка «Задание». | | |
|  | | Перевод задания в статус «Закрыт» | Исполнитель рабочей группы | | * Заполняет поля: * Фактическое время начала работ / текущий день (кнопка «Сегодня»); * Фактическое время окончания работ / текущий момент (кнопка «Текущий момент»); * Решение / «Выполнить рекомендации специалиста». * На панели действий, нажимает на кнопку «Взять в работу» для перевода статуса задания. * На панели действий, нажимает на кнопку «Предоставить решение» для перевода статуса задания. | | * При нажатии на кнопку «Сегодня» автоматически проставилась текущая дата. * При нажатии на кнопку «Текущий момент» автоматически проставилась текущая дата и время. * Задание перешло в статус «Закрыт». * Пользователь, создавший задание, получает уведомление о закрытии. | | |

### Сценарий 19. Проверка эскалаций по времени реакции и крайнему сроку

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор.
* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции проверки эскалации по времени реакции и крайнему сроку в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 34 — Проверка эскалации по времени реакции и крайнему сроку

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | Инициатор | * Открывает ссылку на портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Создание нового обращения | Инициатор | * В меню навигации выбирает «Создать обращение» и нажимает на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Открылась карточка «Создание обращения». * Система выделила незаполненные обязательные поля. |
|  | Заполнение обязательных полей и сохранения обращения | Инициатор | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Проверка эскалаций»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Создалось новое обращение. * На почту инициатору пришло оповещение о создании обращения. |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Проверка эскалации о не выполнении времени реакции | Специалист ЦДС | * Ожидает 15 минут. | * Пришло оповещение о том, что нарушено время реакции по обращению. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Создание нового обращения | Специалист ЦДС | * Находит новое обращение с темой «Проверка эскалаций» и открывает его. | * Открылась карточка предзаполненного обращения. |
|  | Заполнение обязательных полей в обращении | Специалист ЦДС | * Заполняет поля: * Сервис / «Интернет»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Тип обращения / «Инцидент»; * Влияние / «Всеохватывающее»; * Срочность / «Высокая». * В карточке «Обращение» на панели действий нажимает на кнопку «Сохранить» | * Новое обращение зарегистрировано. Рассчитался крайний срок (исходя из календаря и цели обслуживания - +15 мин к текущему времени). * На основании работы матрицы приоритетов в поле «Приоритет» автоматически устанавливается значение – «Критический». * Инициатору пришло оповещение на почту о регистрации обращения. |
|  | Проверка эскалации при прохождении 70% времени | Специалист ЦДС | Ожидание в течение 11 минут. | * Специалисту ЦДС пришло оповещение о том, что прошло 70% от времени. |
|  | Проверка эскалации при прохождении 90% времени | Специалист ЦДС | Ожидание в течение 14 минут. | * Специалисту ЦДС, всей группе и менеджеру обращений пришло оповещение о том, что прошло 90% от времени. |
|  | Проверка эскалации при прохождении 100% времени | Специалист ЦДС | Ожидание в течение 15 минут. | * Специалисту ЦДС, всей группе и менеджеру обращений пришло оповещение о том, что обращение просрочено. |

## Подсистема управления проблемами и подсистема управления заданиями

### Сценарий 20. Регистрация проблемы

#### Сценарий 20.1. Регистрация проблемы из карточки обращения

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Исполнитель рабочей группы.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации проблемы из карточки обращения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 35 — Регистрация проблемы из карточки обращения

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Обращения», представление «Все». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Открытие карточки обращение | Исполнитель рабочей группы | * Находит в списке обращение, находящееся в любом статусе кроме «Новый» и «Отменен», нажимает на обращение, чтобы открыть его карточку. | * Открылась карточка обращения. |
|  | Регистрация проблемы | Исполнитель рабочей группы | * В открывшейся карточке на правой панели обращения нажимает на кнопку «Зарегистрировать проблему». | * Открылась карточка проблемы, в которой предзаполненны поля значениями из обращения: * Описание; * Сервис; * Заинтересованное лицо. |
|  | Исполнитель рабочей группы | * В открывшейся карточке проблемы нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Система выводит уведомление о необходимости заполнить обязательные поля |
|  | Исполнитель рабочей группы | * Заполняет обязательные поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Повторяющийся критический инцидент»; * Группа координаторов / «Координаторы проблем»; * Влияние / «Умеренное»; * Срочность / «Высокая». * Нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». | * На основании работы матрицы приоритетов в поле «Приоритет» автоматически устанавливается значение – «Высокий». * Проблема зарегистрирована со статусом «Новая». * Заинтересованному лицу и группе координаторов пришло оповещение о регистрации проблемы[[2]](#footnote-2). * В карточке обращения на вкладке «Взаимосвязь» отображается связь обращения с проблемой. |

#### Сценарий 20.2. Регистрация проблемы из консоли

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Исполнитель рабочей группы.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации проблемы из консоли (страницы раздела) в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 36 — Регистрация проблемы из консоли

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы», представление «Все проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Создание новой проблемы | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Создать» и нажимает на кнопку «Сохранить». | * В карточке «Проблемы» отобразилось предупреждение со списком обязательных полей, которые необходимо заполнить. |
|  | Заполнение обязательных полей | Исполнитель рабочей группы | * Заполняет обязательные поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Новая проблема»; * Описание / «Возникла новая проблема»; * Группа координаторов / «Координаторы проблем»; * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Заинтересованное лицо / «Менеджер Инцидентов Юзерович»; * Приоритет / «Высокий». * Нажимает на кнопку «Сохранить». | * Проблема зарегистрирована со статусом «Новая». * Заинтересованному лицу и группе координаторов пришло оповещение о регистрации проблемы. |
|  | Добавление вложения | Исполнитель рабочей группы | * На вкладке «Лента» нажимает «Добавить комментарий» * В окне добавления комментария добавляет вложение размером больше 25 MB. | * Загруженный файл отображается в красной рамке * При наведении мышью на иконку выдаётся предупреждение: * «Размер файла превышает максимально допустимый (25.00 MB)». * . |
|  | Исполнитель рабочей группы | * Удаляет добавленный ранее файл. * Добавляет вложение размером менее 25 MB и нажимает «Сохранить» * В «Ленте» вводит комментарий «Добавлено вложение для анализа «и нажимает «Отправить». * В меню навигации проблемы нажимает «Сохранить и закрыть». | * Вложение добавлено. * Изменения сохранились в карточке проблемы. |

### Сценарий 21. Поиск и открытие проблемы

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Менеджер Проблем.

Проверка функционирования программной реализации функции поиска и открытия карточки проблемы в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 37 — Поиск и открытие проблемы

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Менеджер Проблем | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Менеджер Проблем | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Демонстрация работы фильтрации списка | Менеджер Проблем | * В открывшемся списке «Проблемы» выбирает представление «Все проблемы». * Нажимает на значок фильтрации в заголовке столбца «Статус» и выбирает «Новая». | * В списке проблем отображаются все проблемы в статусе «Новая». |
|  | Создание нового представления | Менеджер Проблем | * В панели навигации нажимает на «Представление», далее – «Создать новое». * В открывшейся форме вводит название «Новые проблемы на группе». * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Создано представление «Новые проблемы на группе». |
|  | Демонстрация работы группировки списка | Менеджер Проблем | * Нажимает правой клавишей мыши на заголовок таблицы списка проблем и выбирает «Область группировки». * Перетягивает заголовок колонки «Приоритет» в область группировки. | * Отобразилась область группировки над списком проблем. * Список проблем сгруппирован по приоритету. |
|  | Демонстрация работы сортировки списка | Менеджер Проблем | * Нажимает правой клавишей на заголовке таблицы и выбирает «Строка авто-фильтра». * В появившейся строке в колонке «Дата создания выбирает» текущую дату. | * Список проблем отфильтрован по дате создания. |
|  | Открытие карточки проблемы | Менеджер Проблем | * В область поиска вводит номер ранее зарегистрированной проблемы и нажимает Enter. * В результатах поиска выбирает нужную проблему. | * Открылась карточка проблемы. |

### Сценарий 22. Ознакомление с проблемой и назначение на исследование

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Менеджер проблем.
* Координатор проблем.

Проверка функционирования программной реализации функции ознакомления с проблемой и назначение ее на исследование в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 38 — Ознакомление с проблемой и назначение на исследование

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Менеджер Проблем | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Менеджер Проблем | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Регистрация новой проблемы | Менеджер Проблем | * В меню навигации выбирает «Создать» и заполняет обязательные поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Повторяющиеся сбои оборудования»; * Описание / «Сбои сетевого оборудования участились»; * Группа координаторов / «Координаторы проблем»; * Сервис / «Интернет»; * Заинтересованное лицо / «Менеджер Инцидентов Юзерович»; * Приоритет / «Высокий». * Нажимает на кнопку «Сохранить». | * Проблема зарегистрирована со статусом «Новая». * Заинтересованному лицу и группе координаторов пришло оповещение о регистрации проблемы. |
|  | Проверка заполнения обязательных полей | Менеджер Проблем | * В карточке нажимает «На рассмотрение». | * В карточке «Проблемы» отобразилось предупреждение о необходимости заполнить поле «Координатор». |
|  | Назначение проблемы на координатора | Менеджер Проблем | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Координатор / «Координаторов Координатор Координаторович». * В открывшейся карточке нажимает «На рассмотрение». * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Проблема переведена в статус «На рассмотрении». * Назначенному координатору пришло оповещение о назначении проблемы для рассмотрения. |
|  | Авторизация в системе | Координатор проблем | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Координатор проблем | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы», представление «Координируемые проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Открытие карточки проблемы по ссылке в оповещении | Координатор проблем | * Из оповещения или другим способом узнает нужный ID назначенной проблемы. * Находит проблему с нужным ID, находящуюся в статусе «На рассмотрении». | * Открылось окно авторизации. * Открылась карточка проблемы. |
|  | Проверка заполнения обязательных полей | Координатор проблем | * Нажимает «Назначить». | * В карточке «Проблемы» отобразилось предупреждение о необходимости заполнить обязательные поля. |
|  | Назначение на группу для проведения исследования | Координатор проблем | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Группа исполнителей / «Диспетчерская»; * Целевая дата устранения / *дата, следующая за датой тестирования*. * Нажимает «Назначить». | * Изменения сохранились в карточке проблемы. Статус проблемы поменялся на «Назначена». * Назначенной группе пришло оповещение о назначении проблемы. |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы», представление «Устраняемые проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Открытие карточки проблемы по ссылке в оповещении | Специалист ЦДС | * Из оповещения или другим способом узнает нужный ID назначенной проблемы. * Находит проблему с нужным ID. | * Открылось окно авторизации. * Открылась карточка проблемы. |
|  | Переназначение на другую группу исполнителей | Специалист ЦДС | * Заполняет поля: * Группа исполнителей / «Win-группа»; * Причина переназначения / «Некорректное назначение на группу». * Нажимает «Ок». * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Указанная причина была занесена как комментарий * Проблема назначена на группу исполнителей. * Назначенной группе пришло оповещение о назначении проблемы. |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы», представление «Устраняемые проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Открытие карточки проблемы по ссылке в оповещении | Исполнитель рабочей группы | * Из оповещения или другим способом узнает нужный ID назначенной проблемы. * Находит проблему с нужным ID | * Открылось окно авторизации. * Открылась карточка проблемы. |
|  | Назначение исполнителя | Исполнитель рабочей группы | * В открывшейся карточке проблемы выбирает исполнителя – «Исполнитель Рабочей Группы». * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Проблема назначена на исполнителя. * Исполнителю пришло оповещение о назначении проблемы. |

### Сценарий 23. Исследование проблемы. Использование заданий

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Исполнитель рабочей группы.

Проверка функционирования программной реализации функции исследования проблемы, а также использование заданий в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 39 — Исследование проблемы. Использование заданий

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Открытие карточки проблемы | Исполнитель рабочей группы | * В открывшемся списке проблем выбирает представление «Назначенные на меня». * Выбирает из списка нужную проблему, которую Исполнитель рабочей группы назначил на себя в конце предыдущего сценария. | * Отобразились проблемы, назначенные на Исполнителя. * Открылась карточка проблемы. |
|  | Добавление комментария | Исполнитель рабочей группы | * В карточке проблемы на вкладке «Лента» нажатием на знак «+» добавляет комментарий «Требуется проанализировать ситуацию». * Нажатием на условие видимости выбирает «Видно всем». * Нажимает на кнопку «Отправить». | * Добавлен новый комментарий в карточку проблемы, видимый для всех. |
|  | Приостановка исследования | Исполнитель рабочей группы | * В панели навигации нажимает «Приостановить». * В диалоговом окне заполняет поля (Поле / «Значение»): * Срок ожидания / *текущее время +5 минут*; * Причина состояния / «Ожидание дополнительной информации» (или похожее по смыслу значение) * Комментарий / «Перевод в ожидание для уточнения требований». * Нажимает на кнопку «Сохранить». | * Статус проблемы изменился на «В ожидании». * В ленте добавилось сообщение о переводе в режим ожидания. |
|  | По истечении срока приостановки проверка выхода проблемы из статуса «В ожидании» | Исполнитель рабочей группы | * По прошествии 5 мин. Обновляет карточку проблемы. | * Статус обращения изменен из «В ожидании» в «Назначен». |
|  | Взятие проблемы в работу | Исполнитель рабочей группы | * В панели навигации нажимает на кнопку «Взять в работу». | * Проблема переведена в статус «Выполняется исследование». |
|  | Создание задания вручную | Исполнитель рабочей группы | * Открывает вкладку «Задания», нажимает на кнопку «Добавить». * Заполняет обязательные поля: * Тема / «Провести анализ состояния системы». * В поле «Группа» нажимает на значок «Лупа». * В появившемся диалоговом окне выбирает: * Группа / «Win-группа». * Нажимает на кнопку «ОК». * В карточке «Задание» в верхней панели действий нажимает «Сохранить и закрыть». | * Создалось связанное с обращением задание при помощи шаблона, имеющее параметры: * Статус / «Назначен»; * Очередь / «1». * Руководителю и группе, указанной в задании, пришло оповещении о назначении задания. |
|  | Создание задания из шаблона | Исполнитель рабочей группы | * На вкладке «Задания» нажимает «Создать из шаблона». * В открывшемся списке «Шаблоны объектов» выбирает шаблон с названием «Шаблон задания по консультации». * Нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». В список заданий добавилось новая запись. * Нажимает на данную запись, в открывшейся карточке «Задание» меняет очередь, чтобы показать параллельное выполнение: * Очередь / «1». * В карточке «Задание», в панели действий, нажимает «Сохранить и закрыть». * В карточке «Проблемы», на панели действий, нажимает «Сохранить». | * Создалось связанное с обращением задание при помощи шаблона, имеющее параметры: * Статус – «Назначен»; * Очередь –1. * Руководителю и группе, указанной в задании, пришло оповещение о назначении задания. * Тем самым продемонстрирована параллельная организация выполнения работ по обработке Обращения. |
|  | Создание задания | Исполнитель рабочей группы | * Открывает вкладку «Задания», нажимает на кнопку «Добавить». * Заполняет обязательные поля: * Тема / «Проверить состояние системы». * В поле «Группа» нажимает на значок «Лупа». * В появившемся диалоговом окне выбирает: * Группа / «Win-группа». * Нажимает на кнопку «ОК».   В карточке «Задание», в верхней панели действий, нажимает «Сохранить и закрыть».   * В карточке «Проблема», на панели действий, нажимает «Сохранить». | * Создалось связанное с обращением задание, имеющее параметры: * Статус / «Новая»; * Очередь / «2». * Руководителю и группе, указанной в задании, не рассылается оповещение о назначении задания. |
|  | Открыть первое задание из первой очереди | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации «Сервис» в подменю выбирает «Задания». * Над списком заданий в поле поиска вводит ИД проблемы и нажимает «Enter». * Система возвращает результат поиска. Выбирает первое созданное задание. | * Открылась карточка «Задание». |
|  | Перевод задания в статус «Выполняется» | Исполнитель рабочей группы | * В карточке «Задание», на панели действий, нажимает на кнопку «Взять в работу». | * Поле «Исполнитель» автоматически заполнилось информацией о текущем пользователе. * Автоматически проставилась фактическая дата начала работ. * Задание перешло в статус «Выполняется» |
|  | Перевод задания в статус «Закрыт» | Исполнитель рабочей группы | * В карточке «Задание», на панели действий, нажимает на кнопку «Предоставить решение». | * Система выдала предупреждение о необходимости заполнить поля, чтобы перевести задание в статус «Закрыт». |
|  | Исполнитель рабочей группы | * Заполняет поля: * Фактическое время окончания работ / текущий момент; * Решение / «Выполнить рекомендации специалиста». * Нажимает на панели действий на кнопку «Предоставить решение» для перевода статуса задания, далее на кнопку «Сохранить и закрыть», чтобы закрыть карточку «Задание». | * Задание перешло в статус «Закрыт». * Пользователь, создавший задание, получает уведомление о закрытии. |
|  | Открыть второе задание из первой очереди | Исполнитель рабочей группы | * Над списком заданий в поле поиска вводит ИД обращения и нажимает «Enter». * Система возвращает результат поиска. Выбирает второе задание со статусом «Назначен» и с очередью один. | * Открылась карточка «Задание». |
|  | Перевод задания в статус «Закрыт» | Исполнитель рабочей группы | * Заполняет поля: * Фактическое время начала работ / текущий день (начало дня); * Фактическое время окончания работ / текущий момент; * Решение / «Выполнить рекомендации специалиста». * На панели действий, нажимает на кнопку «Взять в работу» для перевода статуса задания. * На панели действий, нажимает на кнопку «Предоставить решение» для перевода статуса задания. | * При нажатии на кнопку «Сегодня» автоматически проставилась текущая дата. * При нажатии на кнопку «Текущий момент» автоматически проставилась текущая дата и время. * Задание перешло в статус «Закрыт». * Пользователь, создавший задание, получает уведомление о закрытии. |
|  | Открытия обращения и проверка статуса заданий | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», в подпунктах меню – «Проблемы». * В окне поиска вводит ИД проблемы. * В результате поиска нажимает на проблему. * В карточке обращение переходит на вкладку «Задания». | * Задание с очередью 1 находятся в статусе «Закрыт». Задание с очередью 2 перешло в статус «Назначен». * Группе, указанной в задании, пришло оповещение о назначении задания. * Тем самым продемонстрирована работа последовательной организации выполнения работ по обработке Обращения. |
|  | Выполнение последнего задания | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации «Сервис» в подменю выбирает «Задания». * Над списком заданий в поле поиска вводит ИД проблемы и нажимает «Enter». * Система возвращает результат поиска. Выбирает задание в статусе «Назначен». | * Открылась карточка «Задание». |
|  | Перевод задания в статус «Закрыт» | Исполнитель рабочей группы | * Заполняет поля: * Фактическое время начала работ / текущий день (начало дня); * Фактическое время окончания работ / текущий момент; * Решение / «Выполнить рекомендации специалиста». * На панели действий, нажимает на кнопку «Взять в работу» для перевода статуса задания. * На панели действий, нажимает на кнопку «Предоставить решение» для перевода статуса задания. | * При нажатии на кнопку «Сегодня» автоматически проставилась текущая дата. * При нажатии на кнопку «Текущий момент» автоматически проставилась текущая дата и время. * Задание перешло в статус «Закрыт». * Пользователь, создавший задание, получает уведомление о закрытии. |

### Сценарий 24. Оценка результатов исследования

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Исполнитель рабочей группы.
* Координатор проблем.

Проверка функционирования программной реализации функции оценки результатов исследования в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 40 — Оценка результатов исследования

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Открытие карточки проблемы | Исполнитель рабочей группы | * В открывшемся списке проблем выбирает представление «Назначенные на меня». * Выбирает из списка нужную проблему, которую Исполнитель рабочей группы обрабатывал в рамках предыдущего сценария. | * Отобразились проблемы, назначенные на Исполнителя. * Открылась карточка проблемы. |
|  | Проверка заполнения обязательных полей | Исполнитель рабочей группы | * На панели навигации нажимает на кнопку «Оценить решение». | * В карточке «Проблемы» отобразилось предупреждение о необходимости заполнить обязательные поля. |
|  | Указание результатов исследования и перевод проблемы в статус «Оценка решения» | Исполнитель рабочей группы | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Временное решение/Описание / «Перезагрузка сервера»; * Описание корневой причины / «Нестабильный служебный сервис»; * Начало применения – текущая дата; * Окончание применения – +7 дней от текущей даты. * На вкладке «Риски» заполняет поля: * Описание возможных рисков / «Повышение неудовлетворенности пользователей»; * Мероприятия по устранение или минимизации рисков / «Применение обходного решения на время поиска постоянного решения» * На панели навигации нажимает на кнопку «Оценить решение». * Нажимает на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Проблема переведена в статус «Оценка решения». * Координатору пришло оповещение о переводе проблемы в статус «Оценка решения». |
|  | Авторизация в системе | Координатор проблем | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Координатор проблем | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы», представление «Координируемые проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Авторизация на портале и открытие карточки проблемы | Координатор проблем | * Из оповещения или другим способом узнает нужный ID проблемы, переведенной в статус «Оценка решения» * Находит проблему с нужным ID. | * Открылось окно авторизации. * Открылась карточка проблемы. |
|  | Отправка проблемы на доработку | Координатор проблем | * Нажимает на кнопку «Назначить» в появившемся диалоговом окне вводит комментарий «Требуется детальное описание временного решения». * Нажимает «Сохранить». | * Проблема переведена в статус «Назначен». * Комментарий размещен в карточке проблемы на вкладке «Лента» * Исполнителю пришло оповещение о назначении проблемы. |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы», представление «Назначенные на меня». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Авторизация в системе и открытие карточки проблемы | Исполнитель рабочей группы | * Из оповещения или другим способом узнает нужный ID назначенной проблемы возвращенной Координатором проблем. * Находит проблему с нужным ID. | * Открылось окно авторизации. * Открылась карточка проблемы. |
|  | Указание результатов исследования и перевод проблемы в статус «Оценка решения» | Исполнитель рабочей группы | * На панели навигации нажимает на кнопку «Взять в работу». * Заполняет поля: * Описание временного решения / «Требуется перезагрузка сервера силами заказчика». * И повторно на панели навигации нажимает на кнопку «Оценить решение». | * Проблема переведена в статус «Оценка решения». * Координатору пришло оповещение о переводе проблемы в статус «Оценка решения». |
|  | Авторизация в системе | Координатор проблем | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Координатор проблем | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы», представление «Координируемые проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Авторизация на портале и открытие карточки проблемы | Координатор проблем | * Из оповещения или другим способом узнает нужный ID проблемы, переведенной в статус «Оценка решения» * Находит проблему с нужным ID. | * Открылось окно авторизации. * Открылась карточка проблемы. |
|  | Перевод решения в статус «На контроле» | Координатор проблем | * В карточке проблемы нажимает на кнопку «На контроль». | * Проблема переведена в статус «На контроле». * Состояние сменилось с «Проблема» на «Известная ошибка». * Группе координаторов проблемы, Диспетчерской группе пришло оповещение об изменении состояния проблемы в «Известную ошибку». |

### Сценарий 25. Обработка известной ошибки и ее закрытие

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Координатор проблем.

Проверка функционирования программной реализации функции обработки известной ошибки и ее закрытие в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 41 — Обработка известной ошибки и ее закрытие

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Координатор проблем | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Координатор проблем | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы», представление «Координируемые проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Открытие карточки проблемы | Координатор проблем | * Вводит номер проблемы, которую в предыдущем сценарии перевел в статус «На контроле», в строку поиска и нажимает Enter. * В результатах поиска нажимает на нужное обращение. | * Отобразились результаты поиска проблемы. * Открылась карточка проблемы. |
|  | Добавление комментария в карточку | Координатор проблем | * Переходит на вкладку «Лента» и нажимает «Добавить комментарий». * Указывает комментарий с вложением: * Комментарий / «Необходимо учитывать дату релиза»; * Вложение / «любой файл до 25 мб» * Нажимает «Отправить» | * Новый комментарий добавлен в карточку. * Исполнителям отправлено оповещение о добавлении комментария |
|  | Проверка заполнения обязательных полей | Координатор проблем | * В открывшейся карточке нажимает на кнопку «Исправить». | * В карточке «Проблемы» отобразилось предупреждение о необходимости заполнить обязательные поля. |
|  | Перевод в статус «На исправлении» | Координатор проблем | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Постоянное решение/Описание / «Установить пакет обновления, содержащий новый служебный сервис»; * Нажимает на кнопку «Исправить». | * Проблема переведена в статус «На исправлении». |
|  | Перевод в статус «Исправлена» | Координатор проблем | * В карточке проблемы, находящейся в статусе «На исправлении» Заполняет поля: * Код закрытия / «Решено». * Нажимает на кнопку «Ошибка устранена». | * Проблема переведена в статус «Исправлена». * Группе координаторов проблемы, Группе, назначенной на проблему, Инициатору проблемы пришло оповещение об изменении статуса проблемы на «Исправлена». |
|  | Закрытие проблемы | Координатор проблем | * В карточке проблемы нажимает на кнопку «Закрыть». | * Проблема переведена в статус «Закрыта». |
|  | Демонстрация автоматически заполняемых полей | Координатор проблем | * В карточке проблемы нажимает на вкладку «Система». | * На вкладке отображается следующая информация: * «Дата и время последнего изменения»; * «Последний изменил»; * «Дата создания известной ошибки»; * «Дата закрытия». |

### Сценарий 26. Отмена проблемы

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Координатор проблем.

Проверка функционирования программной реализации функции отмены решения по проблеме в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 42 — Отмена проблемы

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Координатор проблем | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Координатор проблем | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Проблемы», представление «Координируемые проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Открытие карточки проблемы | Координатор проблем | * Выбирает не закрытую и не отмененную проблему. | * Отобразились проблемы в статусе «Назначена» * Открылась карточка проблемы. |
|  | Отмена проблемы | Координатор проблем | * Нажимает на кнопку «Отменить». * В диалоге заполняет поля (Поле / «Значение»): * Код закрытия / «Отменено»; * Комментарий / «Не удалось воспроизвести ситуацию. Проблема не подтверждена». * Нажимает на кнопку «Сохранить». | * Описанная причина была занесена в «Ленту». * Проблема переведена в статус «Отменена». * Назначенной группе, Группе координаторов, Инициатору проблемы, Менеджеру проблем пришло оповещение об отмене проблемы. |

## Подсистема управления согласованиями

### Сценарий 27. Создание группы согласования

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор согласований.

Проверка функционирования программной реализации функций процесса Модуля «Согласований» в части создания группы согласования в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 43 — Создание группы согласования

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор согласований | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Группы согласования» | Администратор согласований | * В меню навигации выбирает «Настройки», где в под меню выбирает «Модуль согласований», из подпунктов выбирает «Группы согласования». | * Открылся список «Группы согласования». |
|  | Создание новой группы согласования | Администратор согласований | * На панели навигации нажимает «Создать». | * Открылась карточка создания новой группы согласования. |
|  | Администратор согласований | * В открывшейся карточке заполняет поля: * Название / «Первая группа согласования»; * Нажатием на кнопку «Создать» добавляет физическое лицо – Менеджер Инцидентов Юзерович; * Нажимает «Сохранить и закрыть» * Нажатием на кнопку «Создать» добавляет физическое лицо – Руководитель Рабочей Группы; * Нажимает «Сохранить и закрыть» * Нажимает «Сохранить». | * Создана новая группа согласования. |
|  | Изменение порядка согласования внутри группы | Администратор согласований | * Выбирает физическое лицо «Руководитель Рабочей группы» и нажатием кнопки «Вверх» меняет порядок согласование на значение «1» * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Порядок согласования внутри группы изменен. |

### Сценарий 28. Создание этапа последовательного согласования

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор согласований.

Проверка функционирования программной реализации функций процесса Модуля «Согласований» в части создания этапа последовательного согласования в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 44 — Создание этапа последовательного согласования

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор согласований | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Этапы согласования» | Администратор согласований | * В меню навигации выбирает «Настройки», где в под меню выбирает «Модуль согласований», из подпунктов выбирает «Этапы согласования». | * Открылся список «Этапы согласования». |
|  | Создание нового этапа согласования | Администратор согласований | * На панели навигации нажимает «Создать». | * Открылась карточка создания нового этапа согласования. |
|  | Администратор согласований | * В открывшемся окне заполняет поля: * Название / «Последовательное согласование»; * Режим согласования / «Последовательное»; * Тип согласующих / «Согласующие выбираются пользователем»; * Тип длительности / «каждого задания»; * Длительность, мин. / «10»; * Рабочий календарь / «Круглосуточный календарь»; * Условие завершения / «Процент положительных согласований»; * Процент положительных согласований / «50». | * Перечисленные поля заполнены. |
|  | Изменение порядка согласования внутри группы | Администратор согласований | * Нажимает на вкладку «Задача» и заполняет поля: * Название задачи / «Согласование обращения 1»; * Описание задачи / «Требуется согласовать выполнение обращения»; * На панели действий нажимает «Сохранить и закрыть». | * Создан этап последовательного согласования. |

### Сценарий 29. Создание этапа параллельного согласования

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор согласований.

Проверка функционирования программной реализации функций процесса Модуля «Согласований» в части создания этапа параллельного согласования в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 45 — Создание этапа параллельного согласования

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор согласований | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Этапы согласования» | Администратор согласований | * В меню навигации выбирает «Настройки», где в под меню выбирает «Модуль согласований», из подпунктов выбирает «Этапы согласования». | * Открылся список «Этапы согласования». |
|  | Создание нового этапа согласования | Администратор согласований | * На панели навигации нажимает «Создать». | * Открылась карточка создания нового этапа согласования. |
|  | Администратор согласований | * В открывшейся карточке заполняет поля: * Название / «Параллельное согласование»; * Режим согласования / «Параллельное»; * Тип согласующих / «Группа согласования»; * Группа согласования / «Первая группа согласования»; * Тип длительности / «всего этапа»; * Длительность, мин. / «60»; * Рабочий календарь / «Круглосуточный календарь»; * Условие завершения / «Все согласующие ответили положительно»; * Устанавливает флажок возле «Разрешить завершение при первом отказе». | * Перечисленные поля заполнены. |
|  | Администратор согласований | * Нажимает на вкладку «Задача» и заполняет поля: * Название задачи / «Согласование обращения 2»; * Описание задачи / «Требуется согласовать выполнение обращения»; * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Создан этап параллельного согласования. |

### Сценарий 30. Создание шаблона согласования. Настройка типов объектов согласования

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор согласований.

Проверка функционирования программной реализации функций процесса Модуля «Согласований» в части создания шаблона согласования, а также настройки типов объекта согласования в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 46 — Создание шаблона согласования. Настройка типов объектов согласования

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор согласований | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Шаблоны согласования» | Администратор согласований | * В меню навигации выбирает «Настройки», где в под меню выбирает «Модуль согласований», из подпунктов выбирает «Шаблоны согласования». | * Открылся список «Шаблоны согласования». |
|  | Создание нового шаблона согласования | Администратор согласований | * На панели навигации нажимает «Создать». | * Открылась карточка создания нового шаблона согласования. |
|  | Администратор согласований | * В открывшейся карточке заполняет поле: * Название / «Согласование в 2 этапа»; * В вкладке «Этапы» нажатием на кнопку «Создать» добавляет этапы согласования: * Параллельное согласование * Последовательное согласование * Нажимает «Сохранить». | * Создан шаблон согласования. |
|  | Изменение порядка этапов согласования | Администратор согласований | * Выбирает этап «Параллельное согласование» и нажатием кнопки «Вниз» изменяет его порядок на второй. * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Порядок этапов согласования изменен. |
|  | Добавление объекта для согласования | Администратор согласований | * Нажимает на кнопку «Создать» в блоке «Объекты для согласования». В открывшейся форме выбирает: * Тип объекта согласования / «обращение»; * Рабочий процесс в начале согласования / «Изменить статус на В ожидании и причину состояния в На согласовании (Обращение)» * Рабочий процесс при отмене согласования / «Вывод обращения из статуса «В ожидании» после завершения согласования (Обращение)»; * Рабочий процесс в конце согласования / «Вывод обращения из статуса «В ожидании» после завершения согласования (Обращение)»; * Нажимает «Сохранить и закрыть» на форме добавления объекта. * Нажимает «Сохранить и закрыть» в карточке создания шаблона согласования. | * Добавлен объект в шаблон для согласования. |
|  | Открытие списка «Настройки типов объектов согласования» | Администратор согласований | * В меню навигации выбирает «Настройки», где в под меню выбирает «Модуль согласований», из подпунктов выбирает «Настройки типов объектов согласования». | * Открылся список «Настройки типов объектов согласования». |
|  | Настройка типа объектов согласования обращения | Администратор согласований | * На панели действий нажимает «Создать». * В открывшейся карточке заполняет поля: * Тип объекта согласования / «Обращение»; * В разделе «Дополнительные свойства» нажимает «Создать». | * Открылась карточка настройки типа объекта согласования. * Открылась карточка добавления свойства. |
|  | Добавление свойства «Тема» | Администратор согласований | * В открывшейся карточке добавления свойства заполняет поле: * Тема; * Устанавливает флажки возле следующих пунктов: * Выводить в заголовке сообщения; * Выводить в теле сообщения; * Выводить в задаче * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Добавлено свойство «Тема». |
|  | Добавление свойства «Группа» | Администратор согласований | * В разделе «Дополнительные свойства» нажимает «Создать» * В открывшейся карточке добавления свойства заполняет поле: * Свойство / «Группа»; * Устанавливает флажки возле следующих пунктов: * Выводить в теле сообщения; * Выводить в задаче * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Добавлено свойство «Группа». |
|  | Добавление свойства «Приоритет» | Администратор согласований | * В разделе «Дополнительные свойства» нажимает «Создать» * В открывшейся карточке добавления свойства заполняет поле: * Свойство / «Приоритет»; * Устанавливает флажки возле следующих пунктов: * Выводить в заголовке сообщения; * Выводить в теле сообщения; * Выводить в задаче * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Добавлено свойство «Приоритет». |
|  | Сортировка свойств и сохранение настроек | Администратор согласований | * В разделе «Дополнительные свойства» устанавливает флажок возле свойства «Приоритет» и нажимает кнопку «Вверх». * В карточке настройки типа объекта согласования нажимает «Сохранить и закрыть». | * Свойство «Приоритет» стало первым в списке. * Сохранились настройки типа объекта согласования обращения. |

### Сценарий 31. Инициация согласования из обращения (успешного)

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Специалист ЦДС
* Сервис менеджер.
* Инициатор.
* Менеджер процесса управление обращением.
* Руководитель рабочей группы.

Проверка функционирования программной реализации функции инициации процесса согласования обращения соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»». Процесс согласования завершается успешно.

Табл. 47 — Инициация согласования из обращения (успешного)

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Создание нового обращения | Специалист ЦДС | * Нажимает на панели действий кнопку «Создать» * В открывшейся карточке заполняет поля: * Инициатор / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Тема / «Настройка специального АРМ»; * Описание / «Требуется индивидуальная настройка АРМ»; * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Тип обращения / «Запрос на обслуживание»; * Приоритет / «Высокий»; * Группа / «Win-группа»; * На панели действий нажимает кнопку «Сохранить». | * Новое обращение зарегистрировано. |
|  | Инициация согласования | Специалист ЦДС | * Нажимает на правой панели кнопку «Инициировать согласование». * В открывшейся форме выбирает шаблон согласования «Согласование в 2 этапа». * Добавляет согласующих лиц для этапа «Последовательное согласование»: * Сервис Менеджер Юзерович; * Инициатор Инициатор Инициаторович * Нажимает кнопку «Инициировать согласование». | * Согласующие лица успешно добавлены в первый этап в рамках инициации согласования. * Инициировано согласование. * Статус обращения изменился на «В ожидании» с причиной состояния «На согласовании». * Первому согласующему отправлено оповещение о назначении задания по согласованию. В оповещении есть возможность согласовать без входа в систему, воспользовавшись ссылками в письме. |
|  | Авторизация в системе | Сервис менеджер | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Согласование обращения этапа 1 | Сервис менеджер | * На главной странице «Мой день» выбирает задачу согласования «Согласование обращения 1» | * Открылась задание согласования. |
|  | Сервис менеджер | * В открывшейся карточке заполняет поле: * Результат согласования / «Согласовано»; * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Задача согласования переходит в статус «Выполнена» с результатом «Согласовано». |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | Инициатор | * Открывает ссылку на портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Создание нового обращения | Инициатор | * В меню навигации выбирает «Обращения» и нажимает на вкладку «Согласования». | * На странице «Обращения» открылась вкладка «Согласования» с задачами согласования, назначенными на данного пользователя. |
|  | Открытие задачи согласования | Инициатор | * Сортирует задачи согласования по дате создания (самые последние наверху). Открывает задачу согласования «Согласование обращения 1», находящуюся в статусе «Новая». | * На портале самообслуживания открылась карточка задачи согласования. * В задании согласования отображается следующая информация из согласуемого объекта: * Тема; * Группа; * Приоритет. |
|  | Выполнение согласования на портале самообслуживания | Инициатор | * В карточке проставляет значения: * Результат / «Согласовано» * Нажимает кнопку «Подтвердить» | * Задача согласования переходит в статус «Выполнена» с результатом «Согласовано». * Выполнено второе задание на согласование первого этапа. Всем участникам второго этапа согласования отправлено оповещение о назначении задания по согласованию |
|  | Авторизация в системе | Менеджер процесса управление Обращениями | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день» |
|  | Согласование обращения этапа 2 | Менеджер процесса управление Обращениями | * На главной странице выбирает задачу согласования «Согласование обращения 2». | * Открылась задание согласования. * В задании согласования отображается следующая информация из согласуемого объекта: * Тема; * Группа; * Приоритет. |
|  | Менеджер процесса управление Обращениями | * В открывшейся карточке заполняет поле: * Результат согласования / «Согласовано»; * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Выполнено первое задание на согласование второго этапа. |
|  | Авторизация в системе | Руководитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Согласование обращения | Руководитель рабочей группы | * На главной странице выбирает задачу согласования «Согласование обращения 2». | * Открылась задание согласования. |
|  | Руководитель рабочей группы | * В открывшейся карточке заполняет поле: * Результат согласования / «Согласовано»; * Нажимает «Сохранить и закрыть» | * Выполнено второе задание на согласование второго этапа. * Согласование было успешно завершено. * Статус обращения изменился на «Назначен», значение поля «Причина состояния» поменялось на «Согласовано». |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие карточки обращения | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения». * В открывшемся списке выбирает обращение, по которому осуществлялось согласование. | * Открылся список «Обращения». * Открылась карточка обращения. * Обращение находится в статусе «Назначен». |
|  | Просмотр результатов согласования | Специалист ЦДС | * В карточке обращения нажимает кнопку «История согласований». | * Открылась карточка с результатами согласования и информацией о согласовании. |

### Сценарий 32. Инициация согласования из обращения (не успешного)

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Специалист ЦДС
* Сервис менеджер.

Проверка функционирования программной реализации функции инициации процесса согласования обращения соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»». Процесс согласования завершается не успешно.

Табл. 48 — Инициация согласования из обращения (не успешного)

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Создание нового обращения | Специалист ЦДС | * Нажимает на панели действий кнопку «Создать» * В открывшейся карточке заполняет поля: * Инициатор / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Тема / «Настройка специального АРМ»; * Описание / «Требуется индивидуальная настройка АРМ»; * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Тип обращения / «Запрос на обслуживание»; * Приоритет / «Высокий»; * Группа / «Win-группа»; * На панели действий нажимает кнопку «Сохранить». | * Новое обращение зарегистрировано. |
|  | Инициация согласования | Специалист ЦДС | * На панели действий нажимает кнопку «Инициировать согласование». * В открывшейся форме выбирает шаблон согласования «Согласование в 2 этапа». * Добавляет согласующих лиц для этапа «Последовательное согласование»: * Сервис Менеджер Юзерович; * Нажимает кнопку «Инициировать согласование». | * Инициировано согласование. * Статус обращения изменился на «В ожидании» с причиной состояния «На согласовании». * Первому согласующему отправлено оповещение о назначении задания по согласованию. |
|  | Авторизация в системе | Сервис менеджер | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Согласование обращения | Сервис менеджер | * На главной странице выбирает задачу согласования «Согласование обращения 1». | * Открылась задание согласования. |
|  | Сервис менеджер | * В открывшейся карточке заполняет поле: * Результат согласования / «Не согласовано»; * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Система просит указать комментарий, подсвечивая соответствующее поле. |
|  |  | * В карточке заполняет поле: * Комментарий / «Недостаточно информации для согласования». * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Выполнено первое задание на согласование первого этапа с результатом «Не согласовано». * Согласование автоматически завершилось. * Обращение переведено в статус «Назначен», в поле «Причина состояния» указано «Не согласовано». |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие карточки обращения | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения». * В открывшемся списке выбирает обращение по которому проводилось согласование. | * Открылся список «Обращения». * Открылась карточка обращения. * Обращение находится в статусе «Назначен». |
|  | Просмотр результатов согласования | Специалист ЦДС | * В карточке обращения нажимает кнопку «История согласований». | * Открылась карточка с результатами согласования и информацией о согласовании, с указанием комментария причины отказа. |

## Подсистема управления изменениями и подсистема управления заданиями

### Сценарий 33 Регистрация изменения

#### Сценарий 33.1. Регистрация изменения из консоли изменений

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации изменения из консоли (страницы раздела) обращения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 49 — Регистрация изменения из консоли изменений

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Изменения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис», где нажимает «Изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Создание нового изменения | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Создать» и нажимает кнопку «Сохранить». | * На карточке «Изменение» отобразилось предупреждение со списком обязательных полей которые необходимо заполнить. |
|  | Заполнение обязательных полей | Специалист ЦДС | * Заполняет обязательные поля: * Тема / «Миграция виртуальных машин RDS»; * Группа координаторов / «Координаторы изменений»; * Описание / «Необходимо перенести виртуальные машины на VMWare»; * Заинтересованное лицо / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Класс изменения / «Обычный»; * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Приоритет / «Высокий»; * Группа координаторов / «Координаторы изменений». * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Изменение зарегистрировано со статусом «Новый». * Автоматически на основе цели обслуживания и календаря было заполнено поле «Целевая дата реализации». * Заинтересованному лицу пришло оповещение о создании изменения[[3]](#footnote-3). |
|  | Назначение изменения на группу координаторов | Специалист ЦДС | * На панели действий нажимает «Отправить на анализ». | * Система выдала предупреждение о необходимости заполнить обязательные поля. |
|  | Специалист ЦДС | * В карточке изменения указывает: * Обоснование / «Виртуальные машины работают нестабильно» * Целевая дата реализации */ «несколько дней вперед к текущей дате» (в случае если дата не проставилась автоматически)*. * На панели действий нажимает «Отправить на анализ» | * Статус изменения сменился на «Предварительный анализ». * Группе координаторов пришло оповещение о назначении изменения для оценки. |

#### Сценарий 33.2. Регистрация изменения из проблемы

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Исполнитель рабочей группы.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации изменения из карточки проблемы в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 50 — Регистрация изменения из проблемы

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Проблемы» | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подменю выбирает «Проблемы». | * Открылся список «Проблемы». |
|  | Открытие ранее зарегистрированной проблемы | Исполнитель рабочей группы | * Выбирает проблему, находящуюся в любом статусе кроме «Новая», «Закрыта» и «Отменена», в которой заполнены поля: * Тема; * Описание постоянного решения; * Заинтересованное лицо; * Сервис. | * Открылась карточка ранее зарегистрированной проблемы. |
|  | Создание нового изменения из карточки проблемы | Исполнитель рабочей группы | * На панели действий справа нажимает «Зарегистрировать изменение» | * Открылась карточка создания изменения. Автоматически заполнились следующие обязательные поля: * Тема; * Описание; * Заинтересованное лицо; * Сервис. |
|  | Регистрация изменения | Исполнитель рабочей группы | * В открывшейся карточке заполняет обязательные поля: * Класс изменения / «Обычный»; * Сервис / «Интернет»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Приоритет / «Критический»; * Группа координаторов / «Координаторы изменений»; * Целевая дата реализации / *+ 7 дней от текущей даты* * Нажимает кнопку «Сохранить и закрыть». | * Изменение зарегистрировано со статусом «Новый». * Заинтересованному лицу пришло оповещение о создании изменения. |
|  | Демонстрация связи с изменением | Исполнитель рабочей группы | * В карточке проблемы нажимает вкладку «Взаимосвязи». | * В карточке проблемы отображается связь «Решается» с созданным изменением. |

#### Сценарий 33.3. Регистрация изменения из обращения

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции регистрации изменения из карточки обращения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 51 — Регистрация изменения из обращения

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Открытие ранее зарегистрированного обращения | Специалист ЦДС | * Выбирает обращение, находящуюся в любом статусе кроме «Новая», «Закрыта» и «Отменена», в котором заполнены поля: * Тема; * Описание; * Инициатор; * Сервис. | * Открылась карточка ранее зарегистрированного обращения. |
|  | Создание нового изменения из карточки обращения | Специалист ЦДС | * На панели действий нажимает «Зарегистрировать изменение». | * Открылась карточка создания изменения. Автоматически заполнились следующие обязательные поля: * Тема; * Описание; * Заинтересованное лицо * Сервис. |
|  | Заполнение обязательных полей | Специалист ЦДС | * В открывшейся карточке изменения заполняет обязательные поля: * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Приоритет / «Критический»; * Группа координаторов / «Координаторы изменений»; * Нажимает кнопку «Сохранить и закрыть». | * Изменение зарегистрировано со статусом «Новый». * Заинтересованному лицу пришло оповещение о создании изменения. |
|  | Демонстрация связи с изменением | Специалист ЦДС | * В карточке обращения нажимает вкладку «Взаимосвязи». | * В карточке обращения отображается связь «Решается» с созданным изменением. |
|  | Отправка на анализ | Специалист ЦДС | * В открывшейся карточке изменения заполняет обязательные поля: * Класс изменения / «Экстренный» * Обоснование / «Срочно нужно поменять»; * Целевая дата реализации / *дата на несколько дней вперед* * Нажимает кнопку «Отправить на анализ». | * Статус изменения сменился на «Предварительный анализ». * Группе координаторов пришло оповещение о назначении изменения для оценки. |

### Сценарий 34. Поиск и оценка изменения

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Координатор изменения.

Проверка функционирования программной реализации функции поиска и оценки изменения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 52 — Поиск и оценка изменения

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Координатор изменения | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Изменения» | Координатор изменения | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Демонстрация работы фильтрации списка | Координатор изменения | * В открывшемся списке «Изменения» выбирает представление «Все». * Нажимает на значок фильтрации в заголовке столбца «Статус» и выбирает «Предварительный анализ». | * В списке изменений отображаются все изменения в статусе «Предварительный анализ». |
|  | Создание нового представления | Координатор изменения | * В панели навигации нажимает на «Представление», далее «Создать новое». * В открывшейся форме вводит название «Новые изменения по сервисам». Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Создано представление «Новые изменения по сервисам». |
|  | Демонстрация работы группировки списка | Координатор изменения | * Нажимает правой клавишей мыши на заголовок таблицы списка изменений и выбирает «Область группировки». * Перетягивает заголовок колонки «Сервис» в область группировки. | * Отобразилась область группировки над списком изменений. * Список изменений сгруппирован по сервисам. |
|  | Демонстрация работы сортировки списка | Координатор изменения | * Нажимает правой клавишей на заголовке таблицы и выбирает «Строка авто-фильтра». * В появившейся строке в колонке «Дата создания выбирает» текущую дату. | * Список проблем отфильтрован по дате создания. |
|  | Открытие карточки изменения | Координатор изменения | * В результатах поиска выбирает изменение, зарегистрированное в предыдущем сценарии из карточки обращения. | * Открылась карточка изменения. |
|  | Проверка заполнения обязательных полей | Координатор изменения | * На панели действий нажимает «Запланировать». | * На карточке «Изменения» отобразилось предупреждение о необходимости заполнить обязательные поля. |
|  | Назначение на планирование | Координатор изменения | * Заполняет поля: * Координатор / «Координатор Изменений Юзерович»; * Группа исполнителей / «Диспетчерская»; * Плановое начало внедрения / *текущая дата*; * Плановое завершение внедрения / *раньше текущей даты* * В панели действий нажимает «Запланировать». | * Система выдала предупреждение о том, что плановая дата окончания должна быть больше либо равна плановой дате начала. |
|  | Координатор изменения | * Указывает корректную дату в поле Плановое завершение внедрения, следующую после даты, указанной в поле Плановое начало внедрения * На панели действий нажимает «Запланировать». * На панели действий нажимает «Закрыть карточку». | * Изменение переведено в статус «Планирование». * Группе исполнителей, назначенной на изменение, пришло оповещение о назначении изменения для планирования. |
|  | Открытие карточки изменения | Координатор изменения | * В результатах поиска выбирает изменение, зарегистрированное в предыдущем сценарии из меню «Изменения». | * Открылась карточка изменения. |
|  | Назначение на планирование | Координатор изменения | * Заполняет поля: * Координатор / «Координатор Изменений Юзерович»; * Группа исполнителей / «Win-группа»; * Плановое начало внедрения / *через неделю от текущей даты*; * Плановое завершение внедрения / *через месяц от текущей даты* * В панели действий нажимает «Запланировать». | * Изменение переведено в статус «Планирование». * Группе исполнителей, назначенной на изменение, пришло оповещение о назначении изменения для планирования. |

### Сценарий 35. Переназначение и отмена изменения

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции переназначения и отмены изменения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 53 — Переназначение и отмена изменения

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Изменения», представление «Реализуемые изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Открытие карточки изменения | Специалист ЦДС | * Из оповещения или другим способом узнает нужный ID назначенного на его группу изменения. * Находит изменения с нужным ID, назначенное на его группу в ходе предыдущего сценария. | * Открылась карточка зарегистрированного изменения. |
|  | Переназначение на другую группу исполнителей | Специалист ЦДС | * В карточке изменения заполняет поля: * Группа исполнителей / «Координаторы изменений»; * Причина переназначение / «Некорректное назначение. Изменение находится вне зоны ответственности Диспетчерской группы.»; * Нажимает «ОК» * На панели действий нажимает «На повторный анализ». | * Указанная причина переназначения зафиксирована в «Ленте». * Изменение переведено в статус «Предварительный анализ». |
|  | Авторизация в системе | Координатор изменения | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Изменения» | Координатор изменения | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Изменения», представление «Координируемые изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Отмена изменения | Координатор изменения | * Выбирает только что назначенное на его группу изменение, находящееся в статусе «Предварительный анализ». * Нажимает кнопку «Отменить». В появившемся диалоге указывает: * Код закрытия / «Отменено» (или аналогичное по смыслу значение); * Комментарий / «Реализация не целесообразна»; * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Указанный комментарий зафиксирован в «Ленте» * Изменение переведено в статус «Отменен». * Группе координаторов, Группе исполнителей и Заинтересованному лицу пришло оповещение об отмене изменения. |

### Сценарий 36. Планирование изменения. Использование календаря изменений

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Исполнитель рабочей группы.

Проверка функционирования программной реализации функции планирование изменения, а также использование календаря изменений в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 54 — Планирование изменения. Использование календаря изменений

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Изменения», представление «Реализуемые изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Открытие карточки изменения по ссылке в оповещении | Исполнитель рабочей группы | * Из оповещения или другим способом узнает нужный ID изменения, назначенного для планирования (находящегося в статусе «Планирование»). * Находит изменение с нужным ID, которое было назначено на его группу в рамках выполнения сценария 34. | * Открылась карточка изменения. |
|  | Назначение исполнителя | Исполнитель рабочей группы | * В карточке изменения заполняет поля: * Исполнитель / «Исполнитель Рабочей Группы»; * На панели действий нажимает кнопку «Сохранить». | * В карточке изменения сохранились внесенные изменения. |
|  | Добавление комментария в карточку | Исполнитель рабочей группы | * Открывает вкладку «Лента» и нажимает «Добавить комментарий». * Указывает комментарий с вложением: * Комментарий / «Привлечение соисполнителей согласовано директором»; * Вложение / «любой файл до 25 мб» * Нажимает «Отправить» | * Новый комментарий добавлен в карточку. * Исполнителям отправлено оповещение о добавлении комментария |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | Планирование изменения | Исполнитель рабочей группы | * На вкладке «Планирование» заполняет поля: * Плановое начало внедрения / «текущая дата» (уточняет даты); * Плановое завершение внедрения / «следующая дата» (уточняет даты); * План выполнения / «Выполнить задания по изменению»; * План возврата / «При невозможности внести изменения восстановиться из резервной копии»; * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Информация была сохранена в карточке изменения. * Карточка закрылась. |
|  | Создание задания вручную. | Исполнитель рабочей группы | * Открывает вкладку «Задания», нажимает кнопку «Добавить». * Заполняет обязательные поля: * Тема / «Провести анализ состояние системы»; * В поле «Группа» нажимает на значок «Лупа». * В появившемся диалоговом окне выбирает: * Группа / «Win-группа»; * Нажимает кнопку «ОК». * После выбора группы, указывает: * Исполнитель / «Исполнитель Рабочей Группы»; * Дата планового начала / *такая же как дата планового начала внедрения*; * На карточке «Задание» в верхней панели действий нажимает «Сохранить и закрыть». | * Создалось связанное с обращением задание при помощи шаблона, имеющее параметры: * Статус - «Назначен» * Очередь -1 * Группе, указанной в задании, пришло оповещении о назначении задания. |
|  | Создание задания из шаблона | Исполнитель рабочей группы | * На вкладке «Задания» нажимает «Создать из шаблона». * В открывшемся списке «Шаблоны объектов» выбирает шаблон с названием: «Шаблон задания по консультации». * Нажимает кнопку «Сохранить и закрыть». * В список заданий добавилось новая запись. * На карточке «Изменения» на панели действий нажимает «Сохранить». | * Создалось связанное с обращением задание при помощи шаблона, имеющее параметры: * Статус - «Назначен» * Очередь – 2 * Группе, указанной в задании, пришло оповещении о назначении задания. |
|  | Перевод в оценку плана | Исполнитель рабочей группы | * На карточке «Изменения» на панели действий нажимает «На утверждение плана». | * Изменение перешло в статус «Оценка плана» |
|  | Просмотр календаря изменений | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», далее «Календарь изменений». | * В календаре изменений отобразилась запись о планируемых датах выполнения изменений, включая только что обработанное. |
|  | Изменение представления календаря изменений | Исполнитель рабочей группы | * В календаре изменений в поле «Представления» меняет значение на «Диаграмма Ганта». | * Календарь изменений изменил свое представление на диаграмму Ганта, где каждое изменение отображается в отдельной строке. |
|  | Настройка фильтра календаря изменений | Исполнитель рабочей группы | * Изменяет значение фильтра «Группа исполнителей» на «Win-группа». | * Остались только те изменения, в которых в качестве группы исполнителей указана выбранная группа. |

### Сценарий 37. Согласование изменения

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Координатор изменений.
* Сервис-менеджер.
* Исполнитель рабочей группы.

Проверка функционирования программной реализации функции процесса согласования изменения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 55 — Согласование изменения

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Координатор изменения | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Изменения» | Координатор изменения | * В меню навигации выбирает «Сервис», далее «Изменения», представление «Координируемые изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Демонстрация работы фильтрации списка | Координатор изменения | * Нажимает на значок фильтрации в заголовке столбца «Статус» и выбирает «Оценка плана». | * В списке изменений отображаются все изменения в статусе «Оценка плана». |
|  | Открытие карточки изменения | Координатор изменения | * Выбирает нужное изменение, которое было переведено в статус «Оценка плана» в рамках предыдущего сценария. | * Открылась карточка изменения. |
|  | Инициация согласования | Координатор изменения | * На панели действий нажимает кнопку «Инициировать согласование». * В открывшейся форме выбирает шаблон согласования «Простое согласование обращения и изменения». * Добавляет согласующих лиц для этапа «Последовательное согласование»: * Сервис Менеджер Юзерович; * Нажимает кнопку «Инициировать согласование». | * Согласующие лица успешно добавлены в рамках инициации согласования. * Инициировано согласование. * Изменение перешло в статус «В ожидании» с причиной состояния «На согласовании». * Согласующему отправлено оповещение о назначении задания по согласованию. |
|  | Авторизация в системе | Сервис-менеджер | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Согласование изменения | Сервис-менеджер | * На главной странице выбирает задачу согласования «Экстренное согласование». | * Открылась задание согласования. |
|  | Сервис-менеджер | * Нажимает на номер изменения, указанного в карточке задания согласования и просматривает информацию в открывшейся карточке изменения. | * Открылась карточка связанного с согласованием изменения. |
|  | Сервис-менеджер | * Закрывает карточку изменения. * В открывшейся карточке задания согласования в поле «Результат согласования» выбирает «Согласовано с замечаниями». * Указывает комментарий / «Изменение необходимо проводить в нерабочее время». * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Выполнено задание на согласование с результатом «Согласовано с замечаниями». * Связанное изменение перешло в статус «Оценка плана». * Координатору изменения, Заинтересованному лицу было отправлено оповещение о начале работ по реализации изменения. |
|  | Авторизация в системе | Координатор изменения | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Изменения» | Координатор изменения | * В меню навигации выбирает «Сервис», далее «Изменения», представление «Координируемые изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Открытие карточки изменения | Координатор изменения | * Выбирает нужное изменение, по которому только что завершилось согласование и которое находится в статусе «Оценка плана» в рамках предыдущего сценария. | * Открылась карточка изменения. |
|  | Перевод в разработку и тестирование | Координатор изменения | * На панели действий нажимает «В разработку». | * Изменение переведено в статус «Разработка и тестирование». * Группе исполнителей, назначенной на изменение, пришло оповещение о назначении изменения для разработки. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

### Сценарий 38. Выполнение и закрытие изменения

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Исполнитель рабочей группы.
* Координатор изменения.

Проверка функционирования программной реализации функции выполнения и закрытия изменения в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 56 — Выполнение и закрытие изменения

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | Открылось окно авторизации.  Открылась страница «Мой день» |
|  | Открытие списка «Изменения» | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», далее «Изменения», где нажимает «Изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Демонстрация работы фильтрации списка | Исполнитель рабочей группы | * В открывшемся списке «Изменения» выбирает представление «Реализуемые изменения». * Нажимает на значок фильтрации в заголовке столбца «Статус» и выбирает «Разработка и тестирование». | * В списке изменений отображаются все изменения в статусе «Разработка и тестирование». |
|  | Открытие карточки изменения | Исполнитель рабочей группы | * Выбирает нужное изменение, которое было переведено в статус «Разработка и тестирование» в предыдущем сценарии. | * Открылась карточка изменения. |
|  | Просмотр результатов согласования | Исполнитель рабочей группы | * В карточке изменения нажимает кнопку «История согласований» и знакомиться с результатами. | * Открылась карточка с результатами согласования и информацией о согласовании. |
|  | Просмотр календаря изменений | Исполнитель рабочей группы | * Закрывает историю согласований. * В карточке изменения заполняет поле: * Затрагиваемые объекты / «Виртуальные машины» * На панели действий нажимает «В реализацию». | * Изменение переведено в статус «Реализация». |
|  | Указание КЕ | Исполнитель рабочей группы | * В поле «Затронутое КЕ» нажимает добавить. * В появившемся диалоге находит КЕ класса «Сервис» с наименованием «Поддержка АРМ». * Нажимает «Выбрать и закрыть». | * В поле «Затронутое КЕ» добавлено КЕ «Поддержка АРМ». Данное КЕ отобразилось на вкладке «Взаимосвязи» карточки изменения. |
|  | Перевод изменения в статус «Выполнен» | Исполнитель рабочей группы | * В карточке изменения на панели действий нажимает «Выполнить». | * Система выдала оповещение о необходимости закрыть задания и заполнить обязательные поля. |
|  | Открытие 1-го задания | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации «Сервис» в подменю выбирает «Задания». * Над списком заданий в поле поиска вводит ID задания в статусе «Назначен», связанного с обрабатываемым изменением, и нажимает «Enter». * Система возвращает результат поиска. Выбирает созданное задание. | * Открылась карточка «Задание». |
|  | Перевод задания в статус «Выполняется» | Исполнитель рабочей группы | * В панели действий повторно нажимает на кнопку «Взять в работу». | * Задание изменило статус с «Назначен» на «Выполняется». * Автоматически проставилась дата фактического начала работ. |
|  | Перевод задания в статус «Закрыт» | Исполнитель рабочей группы | * В карточке «Задание» заполняет поля: * Решение / «Изменение проведено»; * Дата фактического завершения / «текущий момент»; * На панели действий нажимает кнопку «Предоставить решение». * На панели действий нажимает «Сохранить и закрыть» | * Задание изменило статус с «Выполняется» на «Закрыт». * Задание в статусе «Новый» изменило статус на «Назначен» |
|  | Открытие 2-го задания | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации «Сервис» в подменю выбирает «Задания». * Над списком заданий в поле поиска вводит ID задания в статусе «Назначен», связанного с обрабатываемым изменением, и нажимает «Enter». * Система возвращает результат поиска. Выбирает созданное задание. | * Открылась карточка «Задание». |
|  | Перевод задания в статус «Выполняется» | Исполнитель рабочей группы | * В панели действий нажимает на кнопку «Взять в работу». | * Поле Исполнитель заполняется значением «Исполнитель Рабочей Группы». * Задание изменило статус с «Назначен» на «Выполняется». * Автоматически проставилась дата фактического начала работ |
|  | Перевод задания в статус «Закрыт» | Исполнитель рабочей группы | * В карточке «Задание» заполняет поля: * Решение / «Изменение проверено»; * Дата фактического завершения / «текущий момент»; * На панели действий нажимает кнопку «Предоставить решение». * На панели действий нажимает «Сохранить и закрыть» | * Задание изменило статус с «Выполняется» на «Закрыт». |
|  | Попытка перевести задание в статус «Выполнен» | Исполнитель рабочей группы | * В системе открывает карточку нужного изменения, находящегося в статусе «Реализация». * В карточке изменения на панели действий нажимает «Выполнить» | * Система выдает предупреждение о необходимости заполнить обязательные поля. |
|  | Исполнитель рабочей группы | * В карточке изменения на вкладке «Реализация» заполняет поля: * Фактическое начало внедрения / «текущая дата»; * Фактическое завершение внедрения / «текущий момент»; * Решение / «изменение реализовано»; * Код закрытия / «Завершено»; * На панели действий нажимает «Выполнить». | * Изменение переведено в статус «Выполнен». * Группе координаторов, Заинтересованному лицу и Диспетчерской группе пришло оповещение о выполнении изменения. |
|  | Авторизация в системе | Координатор изменения | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Изменения» | Координатор изменения | * В меню навигации выбирает «Сервис», далее «Изменения», представление «Координируемые изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Открытие карточки изменения | Координатор изменения | * Выбирает нужное изменение, по которому только что было переведено в статус «Выполнен». | * Открылась карточка изменения. |
|  | Перевод изменения в статус «Закрыт» | Координатор изменения | * На вкладке «Реализация» заполняет: * Оценка успешности реализации / «Изменение реализовано успешно». * В карточке изменения на панели действий нажимает «Закрыть изменение». | * Изменение переведено в статус «Закрыт». |

## Подсистема управления служебными сервисами

### Сценарий 39. Создание шаблона обращения для регламентной работы

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Менеджер процесса.

Проверка функционирования программной реализации функции создания шаблона обращения по регламентным работам в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 57 — Создание шаблона обращения по регламентным работам

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Категории шаблонов» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Шаблоны объектов» где нажимает «Категории шаблонов». | * Открылся список «Категории шаблонов». |
|  | Создание новой категории шаблонов | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Регламентные работы»; * Нажимает на панели действий кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая категория шаблонов. |
|  | Авторизация в системе | Менеджер процесса | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Шаблоны для использования» | Менеджер процесса | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Шаблоны объектов» где нажимает «Шаблоны для использования». | * Открылся список «Шаблоны для использования». |
|  | Создание нового шаблона | Менеджер процесса | * Нажимает на панели действий кнопку «Создать». * В открывшейся карточке заполняет поля: * Название / «Шаблон обращения по регламентным работам»; * Тип объекта / «Обращение»; * Категория / «Регламентные работы». | * Открылась карточка создания шаблона. |
|  | Добавление свойств в шаблон | Менеджер процесса | * На вкладке «Свойства» нажимает кнопку «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Тема»; * Значение / «ТО сетевого оборудования». * Нажимает на верхней панели действий на кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Тема». |
|  | Менеджер процесса | * На вкладке «Свойства» нажимает кнопку «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Приоритет»; * Значение / «Высокий»; * Нажимает на верхней панели действий кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Приоритет». |
|  | Менеджер процесса | * На вкладке «Свойства» нажимает кнопку «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Группа»; * Значение / «Win-группа»; * Нажимает на верхней панели действий кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Группа». |
|  | Менеджер процесса | * На вкладке «Свойства» нажимает кнопку «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Категория обращения»; * Значение / «Регламентная работа»; * Нажимает на верхней панели действий кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Тип обращения». |
|  | Менеджер процесса | * На вкладке «Свойства» нажимает кнопку «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Описание»; * Значение / «Проверка логов СХД»; * Нажимает на верхней панели действий кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Описание». |
|  | Менеджер процесса | * На вкладке «Свойства» нажимает кнопку «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Сервис»; * Значение / «Интернет»; * Нажимает на верхней панели действий кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Сервис». |
|  | Менеджер процесса | * На вкладке «Свойства» нажимает кнопку «Создать». * В карточке значения свойства заполняет поля: * Свойство / «Инициатор»; * Значение / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Нажимает на верхней панели действий кнопку «Добавить». | * Добавлено свойство «Инициатор». |
|  | Сохранение шаблона | Менеджер процесса | * Нажимает на панели действий кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создался шаблон обращения. |

### Сценарий 40. Создание плана обслуживания

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Менеджер процесса.

Проверка функционирования программной реализации функции создания плана обслуживания в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК» на платформе 4IT».

Табл. 58 — Создание плана обслуживания

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Менеджер процесса | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Планы обслуживания» | Менеджер процесса | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «Планы обслуживания». | * Открылся список «Планы обслуживания». |
|  | Создание плана обслуживания | Менеджер процесса | * Нажимает на панели действий кнопку «Создать». * В открывшейся карточке заполняет поля: * Название / «ТО сетевого оборудования»; * Организация Заказчик / «Организация Исполнитель»; * Контактное лицо / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Сервис / «Интернет»; * Длительность работ, ч / «8»; * Статус / «Активный». | * Открылась карточка создания плана обслуживания. |
|  | Менеджер процесса | * В блоке «Формируемый объект» заполняет поля: * Тип объекта / «Обращение»; * Шаблон / «Шаблон обращения по регламентным работам». | * Добавлен формируемый объект. |
|  | Менеджер процесса | * На вкладке «Расписание» заполняет поля: * Повторять / «Каждый час в 10 минут» (рассчитать, так чтобы обращение было создано в текущий час плюс 10 минут к текущему времени) * Дата начала / «Текущая дата и время»; * Дата завершения / «Текущая дата и время + 2 ч»; * Рабочий календарь / «Круглосуточный календарь». | * Добавлено расписание в план обслуживания. |
|  | Менеджер процесса | * Нажимает на панели действий кнопку «Сохранить». | * Создался новый план обслуживания. |
|  | Добавление КЕ | Менеджер процесса | * На вкладке «Взаимосвязи» нажимает «Добавить» (знак +): * Тип объекта / «ИТ-Сервис»; * Тип связи / «Инициирует работы»; * В таблице с помощью строки Авто-фильтра находит КЕ с наименованием «Поддержка АРМ». * Выбирает ее и нажимает «Сохранить и закрыть». * Нажимает на панели действий кнопку «Сохранить». | * На вкладке «Взаимосвязи» отобразилась связь с КЕ «Поддержка АРМ». |

### Сценарий 41. Проверка срабатывания плана обслуживания и выполнение обращения по регламентной работе

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Исполнитель рабочей группы.

Проверка функционирования программной реализации функции проверки срабатывания плана обслуживания и выполнение обращения по регламентной работе в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 59 — Проверка срабатывания плана обслуживания и выполнения задания по регламентным работам

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Исполнитель рабочей группы | * Ожидает 10 мин, с момента создания и сохранения плана обслуживания. * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «Обращения», представление «Все». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Открытие созданного задания. | Исполнитель рабочей группы | * Над списком обращений в поле поиска вводит «ТО сетевого оборудования». * Система возвращает результат поиска, выбирает обращение. | * Открылась карточка обращения по регламентным работам. * Параметры в обращении соответствуют параметрам, заданным в шаблоне обращения для регламентных работ. |
|  | Подтверждения своевременности автоматического формирования | Исполнитель рабочей группы | * Переходит на вкладку «Система» обращения. | * Дата и время создания соответствуют дате и времени планового автоматического формирования обращения по плану обслуживания. |
|  | Назначение исполнителя | Исполнитель рабочей группы | * В карточке обращения заполняет/уточняет поле: * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * На панели действий нажимает «Назначить». | * Обращение назначено на исполнителя. |
|  | Взятие в работу | Исполнитель рабочей группы | * На панели действий нажимает «Взять в работу». | * Автоматически в качестве исполнителя в поле «Исполнитель» подставился текущий пользователь. * Обращение переведено в статус «Выполняется». |
|  | Решение обращения | Исполнитель рабочей группы | * На вкладке «Детали работ» заполняет поля: * Решение / «Проведены регламентные работы» * Код закрытия / «Завершено»; * На панели действий нажимает «Предоставить решение». | * Обращение переведено в статус «Решено». * Инициатору отправляется оповещение о выполнении работ. |

## Подсистема управления Базой знаний

### Сценарий 42. Создание статьи в Базе знаний

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Менеджер БЗ.

Проверка функционирования программной реализации функции создания статьи в Базе знаний в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 60 — Создание статьи в Базе знаний

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация на портале. | Менеджер БЗ | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка статей «База знаний» | Менеджер БЗ | * В меню навигации выбирает «Сервис» где в подпунктах меню выбирает «База знаний». | * Открылся список статей «База знаний». |
|  | Создание новой статьи базы знаний | Менеджер БЗ | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * На вкладке «Общая информация» открывшейся карточки заполняет: * Название / «Настройка переадресации электронной почты». * Статус / «Действующая». * Раздел / «Часто задаваемые вопросы». * Сервис / «Интернет». * Описание проблемной ситуации / «Требуется настроить переадресацию электронной почты». * Описание решения / «Перейдите к разделу Почтовые ящики и выберите в списке почтовых ящиков пользователей тот ящик, для которого требуется настроить переадресацию, а затем — команду Правка. На странице свойств почтового ящика нажмите кнопку Функции почтового ящика. В разделе Поток обработки почты выберите Подробные сведения, чтобы просмотреть или изменить настройки пересылки сообщений электронной почты. Установите флажок «Включить» переадресацию и нажмите кнопку Сохранить». * Устанавливает флажок «Публиковать на портале». * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Создалась новая статья базы знаний. |
|  | Добавление тэгов в статью базы знаний | Менеджер БЗ | * На вкладке «Общая информация» в поле «Тэги» водит слово «Переадресация» и нажимает на клавиатуре Enter. | * Добавился новый тег «Переадресация». |
|  | Добавление вложений | Менеджер БЗ | * Переходит на вкладку «Лента», добавляет файл размером не более 25 М/б и вводит комментарий «Подробные инструкции находятся в прикрепленном файле». * Нажимает «Отправить». * Нажимает на панели действий кнопку «Сохранить». | * В вкладке «Лента» создана новая запись с комментарием и прикрепленным файлом. * Изменения сохранились в статье базы знаний. |

### Сценарий 43. Использование Базы знаний

#### Сценарий 43.1. Использование Базы знаний в Системе

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор.
* Специалист ЦДС.

Проверка функционирования программной реализации функции использования Базы знаний в Системе в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 61 — Использование Базы знаний в Системе

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | Инициатор | * Открывает ссылку на портал самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Создание нового обращения | Инициатор | * В меню навигации выбирает «Создать обращение» и нажимает на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Открылась карточка «Создание обращения». * Система выделила незаполненные обязательные поля. |
|  | Заполнение обязательных полей и сохранения обращения | Инициатор | * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Тема / «Нет доступа к интернету»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Зарегистрировать обращение». | * Создалось новое обращение. * На почту инициатору пришло оповещение о создании обращения. |
|  | Авторизация в системе | Специалист ЦДС | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист ЦДС | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Обращения», представление «Все». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Открытие карточки обращения | Специалист ЦДС | * Находит только что зарегистрированное обращение открывает его. | * Открылась карточка обращения. |
|  | Внесение недостающей информации в карточку обращения | Специалист ЦДС | * Заполняет/изменяет поля (Поле / «Значение»): * Сервис / «Интернет»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Тип обращения / «Запрос на обслуживание»; * Влияние / «Малое»; * Срочность / «Низкая» * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Изменения успешно сохранены в карточке обращения, обращение перешло в статус «Назначен». |
|  | Принятие в работу обращения | Специалист ЦДС | * Нажимает на панели действий на кнопку «Взять в работу». | * Обращение перешло в статус «Выполняется». |
|  | Открытие списка статей «База знаний» | Специалист ЦДС | * На панели действий нажимает «Найти решение». * На открывшейся странице Базы знаний статьи автоматически отфильтрованы по статусу «Действующая» и сервису. * Нажимает на статью для ее просмотра. | * Открылась база знаний с отфильтрованным по сервису и статусу списком статей. * В отдельном диалоге/окне открылась выбранная статья для просмотра. |
|  | Поиск решения в базе знаний | Специалист ЦДС | * Закрывает открытую для просмотра статью БЗ; * В поисковой строке вводит слово «настройка» нужной статьи и нажимает Enter. | * Система выдала результаты поиска статьи. |
|  | Применение решения из БЗ | Специалист ЦДС | * Устанавливает флажок возле нужной статьи с названием «Настройка переадресации электронной почты» и нажимает «Применить». | * Во вкладке «Взаимосвязи» появилась связь «Устраняет» с выбранной статьей базы знаний. * На вкладке «Детали работ» в поле «Решение» появилась запись о решении с помощью статьи из базы знаний. |
|  | Завершение работ по обращению | Специалист ЦДС | * Заполняет обязательные поля: * Код закрытия / «Решено»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Предоставить решение». | * Статус обращения изменился на статус «Решен». * На портале самообслуживания указная в обращении статья доступна для просмотра. |

#### Сценарий 43.2. Использование Базы знаний на Портале

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Инициатор.

Проверка функционирования программной реализации функции использования Базы знаний на Портале в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 62 — Использование Базы знаний на Портале

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация на портале самообслуживания | Инициатор | * Открывает ссылку в систему самообслуживания, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие БЗ | Инициатор | * В меню навигации выбирает «База знаний». | * Открылась страница базы знаний. |
|  | Поиск и открытие статьи БЗ | Инициатор | * На открывшейся странице в поле поиска вводит «Настройка переадресации» и нажимает Enter. * В результатах поиска выбирает нужную статью. | * Система выдала результаты поиска. * Открылась статья базы знаний. |

## Подсистема управления конфигурациями

### Сценарий 44. Наполнение справочников Направление, Категория, Тип КЕ, Производитель, Модель

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор CMDB.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения справочников «Направление», «Категория», «Тип КЕ», «Производитель» и «Модель», используемых для каталогизации КЕ, в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 63 — Наполнение справочников Направление, Категория, Тип КЕ, Производитель, Модель

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор CMDB | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Направление» | Администратор CMDB | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Модуль CMDB», где в подпунктах меню выбирает «Направление». | * Открылся список «Направление». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Направление» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Информационные технологии»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Направление». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Направление» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Телефония и связь»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Направление». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Направление» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Автоматизация и метрология»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Направление». |
|  | Открытие списка «Категория» | Администратор CMDB | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Модуль CMDB», где в подпунктах меню выбирает «Категории». | * Открылся список «Категория». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Категория» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «ИТ-сервис»; * Направление / «Информационные технологии»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Категория». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Категория» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Программное обеспечение»; * Направление / «Информационные технологии»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Категория». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Категория» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Серверное оборудование»; * Направление / «Информационные технологии»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Категория». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Категория» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Активное сетевое оборудование»; * Направление / «Телефония и связь»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Категория». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Категория» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Компоненты шкафа управления»; * Направление / «Автоматизация и метрология»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Категория». |
|  | Открытие списка «Тип КЕ» | Администратор CMDB | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Модуль CMDB», где в подпунктах меню выбирает «Тип КЕ». | * Открылся список «Тип КЕ». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Тип КЕ» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Операционный сервис»; * В вкладке «Категория» нажимает «Добавить» * В появившемся диалоге выбирает категорию «ИТ-сервис» и нажимает «Сохранить и закрыть». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Тип КЕ». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Тип КЕ» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Офисное программное обеспечение». * В вкладке «Категория» нажимает «Добавить» * В появившемся диалоге выбирает категорию «Программное обеспечение» и нажимает «Сохранить и закрыть». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Тип КЕ». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Тип КЕ» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Tower-сервер»; * В вкладке «Категория» нажимает «Добавить» * В появившемся диалоге выбирает категорию «Серверное оборудование» и нажимает «Сохранить и закрыть». »; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Тип КЕ». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Тип КЕ» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Маршрутизатор»; * В вкладке «Категория» нажимает «Добавить» * В появившемся диалоге выбирает категорию «Активное сетевое оборудование» и нажимает «Сохранить и закрыть». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Тип КЕ». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Тип КЕ» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Устройства индикации и управления»; * В вкладке «Категория» нажимает «Добавить» * В появившемся диалоге выбирает категорию «Компоненты шкафа управления» и нажимает «Сохранить и закрыть». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Тип КЕ». |
|  | Открытие списка «Производитель» | Администратор CMDB | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Модуль CMDB», где в подпунктах меню выбирает «Производители». | * Открылся список «Производитель». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Производитель» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Microsoft»; * Выбирает вкладку «Типы КЕ» нажимает «Добавить»; * В появившемся диалоге выбирает «Офисное программное обеспечение»; * Нажимает «Сохранить и закрыть»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Производитель», привязанная к типу КЕ. |
|  | Создание новой записи в справочнике «Производитель» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «HP»; * Выбирает вкладку «Типы КЕ» нажимает «Добавить». * В появившемся диалоге выбирает «Tower-сервер»; * Нажимает «Сохранить и закрыть»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Производитель», привязанная к типу КЕ. |
|  | Создание новой записи в справочнике «Производитель» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Cisco»; * Выбирает вкладку «Типы КЕ» нажимает «Добавить». * В появившемся диалоге выбирает «Маршрутизатор»; * Нажимает «Сохранить и закрыть»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Производитель», привязанная к типу КЕ. |
|  | Создание новой записи в справочнике «Производитель» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Название / «Schneider Electric»; * Выбирает вкладку «Типы КЕ» нажимает «Добавить». * В появившемся диалоге выбирает «Устройства индикации и управления»; * Нажимает «Сохранить и закрыть»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Производитель», привязанная к типу КЕ. |
|  | Открытие списка «Модель» | Администратор CMDB | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Модуль CMDB», где в подпунктах меню выбирает «Модели». | * Открылся список «Модель». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Модель» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Производитель / «Microsoft»; * Название / «Office 2016»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Модель». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Модель» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Производитель / «HP»; * Название / «ProLiant ML350»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Модель». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Модель» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Производитель / «Schneider Electric»; * Название / «XB4BD25»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Модель». |
|  | Создание новой записи в справочнике «Модель» | Администратор CMDB | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». * Заполняет поля (Поле / «Значение»): * Производитель / «Cisco»; * Название / «1841»; * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись в справочнике «Модель». |

### Сценарий 45. Создание КЕ

Примечание: Действия, выполняемые в рамках данного сценария, должны осуществляться при включенной опции (чек-боксе) «Для всех значений» во всех классах КЕ (справочник «Классы КЕ»). Данная опция включена по умолчанию, она позволяет выбирать из всех значений справочника «Направления».

#### Сценарий 45.1. Создание КЕ класса «Сервер»

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Владелец КЕ.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения процесса «Управление конфигурациями» в части создания КЕ в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 64 — Создание КЕ класса «Сервер»

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Владелец КЕ | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка КЕ | Владелец КЕ | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «CMDB». | * Открылся список КЕ. |
|  | Создание новой записи в каталоге ПО | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Добавить КЕ». * В открывшимся диалоге выбирает класс КЕ: * «Сервер». | * Открылась карточка новой КЕ класса «Сервер». |
|  | Владелец КЕ | В открывшейся карточке нажимает «Сохранить». | Система выдала предупреждение о необходимости заполнить обязательные поля. |
|  | Владелец КЕ | * Заполняет поля: * Название - «Saturn-center»; * Направление - «Информационные технологии»; * Категория - «Серверное оборудование»; * Тип - «Tower-сервер»; * Производитель - «HP»; * Модель – «ProLiant ML350»; * Территория - «Москва»; * Владелец - «Владелец КЕ Юзерович» * На панели действий нажимает «Сохранить». | * Взаимосвязь значений справочников Направление-Категория-Тип работает Создалась новая запись о КЕ. * КЕ присвоен статус «Запрошен» * В поле «Макрорегион» отображается значение «Центр» * В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «Во владении» с владельцем КЕ |
|  | Добавление IP адреса | Владелец КЕ | * На вкладке «Сеть» нажимает «Создать». * В открывшейся карточке заполняет поля: * IP Адрес v4 - «192.168.5.7»; * Нажимает «Сохранить и закрыть». * На панели действий нажимает «Сохранить» | * Открылась карточка создания сетевых параметров. * Информация об IP адресе сохранена в карточке КЕ. * В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «Член коллекции» с КЕ «IP адрес» |
|  | Перевод КЕ в статус «Эксплуатация» | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Получена». * На панели действий нажимает «В эксплуатацию». | * КЕ переведена в статус «Эксплуатация». * Изменения сохранились в карточке КЕ. |

#### Сценарий 45.2. Создание КЕ класса «Прикладное ПО»

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Владелец КЕ.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения процесса «Управление конфигурациями» в части создания КЕ в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 65 — Создание КЕ класса «Прикладное ПО»

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Владелец КЕ | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка КЕ | Владелец КЕ | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «CMDB». | * Открылся список КЕ. |
|  | Создание новой записи в каталоге ПО | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Добавить КЕ». * В открывшейся карточке выбирает класс КЕ: * «Прикладное ПО». | * Открылась карточка новой КЕ класса «Прикладное ПО». |
|  | Владелек КЕ | * На панели действий нажимает кнопку «Сохранить». | * Система выдает предупреждение о необходимости заполнить обязательные поля. |
|  | Владелец КЕ | * Заполняет поля: * Название - «Word»; * Направление / «Информационные технологии»; * Категория - «Программное обеспечение»; * Тип -«Офисное программное обеспечение»; * Производитель - «Microsoft»; * Модель «Office 2016» * Территория / «Москва»; * Владелец / «Владелец КЕ Юзерович»; * На панели действий нажимает «Сохранить». | * Взаимосвязь значений справочников Направление-Категория-Тип работает * Создалась новая запись о КЕ. * КЕ присвоен статус «Запрошен» * В поле «Макрорегион» отображается значение «Центр» * В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «Во владении» с владельцем КЕ. |
|  | Перевод КЕ в статус «Эксплуатация» | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Получена». * На панели действий нажимает «В эксплуатацию». | * КЕ переведена в статус «Эксплуатация». * Изменения сохранились в карточке КЕ. |
|  | Добавление связи с другой КЕ | Владелец КЕ | * Переходит на вкладку «Взаимосвязи» и нажимает знак «+». * В открывшемся окне заполняет поля: * Тип объекта / «КЕ: Сервер»; * Тип связи / «КЕ: Сервер: Зависит»; * Выбирает КЕ с наименованием / «Saturn-center»; * Нажимает «Сохранить и закрыть» | * Добавлена взаимосвязь с КЕ класса «Сервер». |

#### Сценарий 45.3. Создание КЕ класса «Активное сетевое оборудование»

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Владелец КЕ.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения процесса «Управление конфигурациями» в части создания КЕ в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 66 — Создание КЕ класса «Активное сетевое оборудование»

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Владелец КЕ | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка КЕ | Владелец КЕ | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «CMDB». | * Открылся список КЕ. |
|  | Создание новой записи в каталоге ПО | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Добавить КЕ». * В открывшейся карточке выбирает класс КЕ: * «Активное сетевое оборудование». | * Открылась карточка новой КЕ класса «Активное сетевое оборудование». |
|  | Владелец КЕ | * Заполняет поля: * Название - «Маршрутизатор Cisco 1841»; * Направление / «Телефония и связь»; * Категория - «Активное сетевое оборудование»; * Тип -«Маршрутизатор»; * Производитель - «Cisco»; * Модель «1841» * Территория / «Москва»; * Владелец / «Владелец КЕ Юзерович»; * На панели действий нажимает кнопку «Сохранить». | * Взаимосвязь значений справочников Направление-Категория-Тип работает * Создалась новая запись о КЕ. * КЕ присвоен статус «Запрошен» * В поле «Макрорегион» отображается значение «Центр» * В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «Во владении» с владельцем КЕ. |
|  | Перевод КЕ в статус «Эксплуатация» | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Получена». * На панели действий нажимает «В эксплуатацию». | * КЕ переведена в статус «Эксплуатация». * Изменения сохранились в карточке КЕ. |
|  | Добавление IP адреса | Владелец КЕ | * На вкладке «Сеть» нажимает «Создать». * В открывшейся карточке заполняет поля: * IP Адрес v4 - «192.168.15.47»; * Нажимает «Сохранить и закрыть». * На панели действий нажимает «Сохранить» | * Открылась карточка создания сетевых параметров. * Информация об IP адресе сохранена в карточке КЕ. * В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «Член коллекции» с КЕ «IP адрес» |

#### Сценарий 45.4. Создание КЕ класса «Инженерное оборудование»

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Владелец КЕ.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения процесса «Управление конфигурациями» в части создания КЕ в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 67 — Создание КЕ класса «Инженерное оборудование»

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Владелец КЕ | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка КЕ | Владелец КЕ | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «CMDB». | * Открылся список КЕ. |
|  | Создание новой записи в каталоге ПО | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Добавить КЕ». * В открывшейся карточке выбирает класс КЕ: * «Инженерное оборудование. Прочее». | * Открылась карточка новой КЕ класса «Инженерное оборудование». |
|  | Владелец КЕ | * Заполняет поля: * Название - «Устройство индикации и управления XB4BD25»; * Направление / «Автоматизация и метрология»; * Категория - «Компоненты шкафа управления»; * Тип -«Устройства индикации и управления»; * Производитель - «Schneider Electric»; * Модель «XB4BD25»; * Территория / «Москва»; * Владелец / «Владелец КЕ Юзерович»; * Тип инженерной системы (на вкладке Спецификация) / «АСУТП» * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Взаимосвязь значений справочников Направление-Категория-Тип работает * Создалась новая запись о КЕ. * КЕ присвоен статус «Запрошен» * В поле «Макрорегион» отображается значение «Центральный» * В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «Во владении» с владельцем КЕ |
|  | Перевод КЕ в статус «Эксплуатация» | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Получена». * На панели действий нажимает «В эксплуатацию». | * КЕ переведена в статус «Эксплуатация». * Изменения сохранились в карточке КЕ. |

#### Сценарий 45.5. Создание КЕ класса «Сервис»

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Владелец КЕ.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения процесса «Управление конфигурациями» в части создания КЕ в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 68 — Создание КЕ класса «Сервис»

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Владелец КЕ | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка КЕ | Владелец КЕ | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «CMDB». | * Открылся список КЕ. |
|  | Создание новой записи в каталоге ПО | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Добавить КЕ». * В открывшейся карточке выбирает класс КЕ: * «Сервис». | * Открылась карточка новой КЕ класса «Прикладное ПО». |
|  | Владелец КЕ | * Заполняет обязательные поля: * Название - «Разработка регламентов и инструкций»; * Направление - «Информационные технологии»; * Категория - «ИТ-сервис»; * Тип - «Операционный сервис»; * Территория - «Москва»; * Владелец - «Владелец КЕ Юзерович» * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Создалась новая запись о КЕ. * КЕ присвоен статус «Запрошен» * В поле «Макрорегион» отображается значение «Центральный» * В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «Во владении» с владельцем КЕ |
|  | Перевод КЕ в статус «Эксплуатация» | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Получена». * На панели действий нажимает «В эксплуатацию». | * Перевод КЕ в статус «Эксплуатация» |
|  | Добавление связи с другой КЕ | Владелец КЕ | * Переходит на вкладку «Взаимосвязи» и нажимает знак «+». * В открывшемся окне заполняет поля: * Тип объекта / «КЕ: Прикладное ПО»; * Тип связи / «КЕ: Прикладное ПО: Зависит»; * Выбирает КЕ с наименованием / «Word»; * Нажимает «Сохранить» | * Добавлена взаимосвязь с КЕ класса «Прикладное ПО». |

### Сценарий 46. Просмотр КЕ и ресурсно-сервисной модели. Проверка разграничения прав доступа

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Владелец КЕ;
* Исполнитель рабочей группы (с ролью Администратор КЕ и Ревизор КЕ).

Проверка функционирования программной реализации функции поиска и открытия карточки КЕ в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 69 — Поиск и просмотр КЕ

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка КЕ | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «CMDB». | * Открылся список КЕ. |
|  | Демонстрация работы фильтрации списка | Исполнитель рабочей группы | * В открывшемся списке «Конфигурационные единицы» выбирает представление «Все». * Нажимает на значок фильтрации в заголовке столбца «Статус» и выбирает «Эксплуатация». | * В списке КЕ отображаются все КЕ, находящиеся в статусе «Эксплуатация». |
|  | Создание нового представления | Исполнитель рабочей группы | * В панели навигации нажимает на «Представление», далее – «Создать новое». * В открывшейся форме вводит название «КЕ в эксплуатации». * Нажимает «Сохранить и закрыть». | * Создано представление «КЕ в эксплуатации». |
|  | Демонстрация работы группировки списка | Исполнитель рабочей группы | * Нажимает правой клавишей мыши на заголовок таблицы списка КЕ и выбирает «Область группировки». * Перетягивает заголовок колонки «Направление» в область группировки. | * Отобразилась область группировки над списком КЕ. * Список КЕ сгруппирован по направлению. |
|  | Выгрузка в Excel | Исполнитель рабочей группы | * На панели действий (справа) нажимает кнопку «Экспорт». * Указывает место на компьютере куда должен быть помещен файл формата MS Excel и нажимает Сохранить. | * Был создан файл формата MS Excel, содержащий в себе информацию из представления (с сохранением форматирования представления) |
|  | Демонстрация работы сортировки списка | Исполнитель рабочей группы | * Нажимает правой клавишей на заголовке таблицы и выбирает «Строка авто-фильтра». * В появившейся строке в колонке «Название» указывает «Saturn-center». | * Список КЕ отфильтрован по названию. |
|  | Открытие карточки КЕ | Исполнитель рабочей группы | * Выбирает ранее зарегистрированное КЕ с наименованием «Saturn-center». | * Открылась карточка КЕ. |
|  | Открытие ресурсно-сервисной модели | Исполнитель рабочей группы | * На панели действий открывшейся карточки КЕ нажимает «Модель». | * Открылось отдельное окно (диалог) в котором в графическом виде отображается текущее КЕ класса «Сервис», связанное с другими КЕ. |
|  | Внесение информации в карточку КЕ | Исполнитель рабочей группы | * В диалоге просмотра ресурсно-сервисной модели нажимает «Закрыть». * В карточке нажимает на поле «Местоположение». | * Поля в карточке КЕ недоступны для редактирования |
|  | Добавление комментария в ленту | Исполнитель рабочей группы | * На вкладке «Лента» нажатием на знак «+» добавляет комментарий «Требуется внести детальную информацию». * Нажимает на кнопку «Отправить». | * Добавлен новый комментарий в карточку КЕ. |
|  | Авторизация в системе | Владелец КЕ | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка КЕ | Владелец КЕ | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «CMDB». | * Открылся список КЕ. |
|  | Открытие карточки КЕ | Владелец КЕ | * В область поиска вводит «Saturn-center» и нажимает Enter. * В результатах поиска выбирает КЕ «Saturn-center». | * Открылась карточка КЕ. |
|  | Внесение информации в карточку КЕ | Владелец КЕ | * На вкладке «Общее» заполняет поле: * Группа поддержки / «Win-группа»; * Нажимает «Сохранить и закрыть» | * Изменения были сохранены в карточке КЕ. |

### Сценарий 47. Установление связи КЕ с Обращениями. Учет ремонтов

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

Специалист производственного подразделения Проверка функционирования программной реализации функции учета ремонта в Системе в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 70 — Учет ремонтов

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист производственного подразделения | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист производственного подразделения | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Регистрация обращения | Специалист производственного подразделения | * На панели действий нажимает «Создать». * В открывшейся карточке заполняет поля: * Тема / «Сбой в работе сервера»; * Описание / «Перебои в работе сервера в течение 2 часов»; * Инициатор / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Приоритет / «Высокий» * Группа / «Win-группа»; * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Новое обращение зарегистрировано и ему присвоен ИД. * Обращение автоматически перешло в статус «Назначен» и назначенной группе было отправлено оповещение. |
|  | Установление связи с КЕ | Специалист производственного подразделения | * Переходит к полю «Затронутое КЕ» карточки обращения. * Нажимает кнопку «Выбрать» в поле. | * Появился отдельный диалог поиска КЕ |
|  | Специалист производственного подразделения | * В диалоге поиска КЕ наводит на заголовок таблицы нажимает правую клавишу мыши и выбирает «Строка авто-фильтра». * В столбце «Название» строки авто-фильтра вводит «Saturn-center». * Выбирает КЕ сервер с наименованием «Saturn-center». * Нажимает кнопку «Выбрать и закрыть». * На панели действий нажимает «Сохранить» | * КЕ были отфильтрованы по названию. * Была создана связь с КЕ сервер. * Идентификатор и наименование КЕ появились в поле «Затронутое КЕ». |
|  | Демонстрация взаимосвязи и открытие карточки КЕ | Специалист производственного подразделения | * Переходит на вкладку «Взаимосвязи» в обращении. * Нажимает на наименование связанной КЕ. | * Отобразилась ранее созданная связь с типом «КЕ: Сервер: Инициирует работы» для КЕ «Saturn-center». * Карточка КЕ открылась в новой вкладке |
|  | Перевод КЕ в статус «Не исправен» | Специалист производственного подразделения | * В карточке КЕ на панели действий нажимает «Не исправен» | * Статус КЕ изменился на «Не исправен». |
|  | Добавление информации о ремонте | Специалист производственного подразделения | * Переходит на вкладку «Ремонт» и нажимает «Создать»; * В открывшейся карточке заполняет поля: * Краткое описание / «Выгорание системной платы»; * Статус / «В ремонте»; * Дата выявления дефекта / текущая дата; * Нажимает «Сохранить и закрыть». * На панели действий нажимает «Сохранить» | * Добавлена информация о ремонте КЕ. * Статус самой КЕ автоматически изменился на «В ремонте». |
|  | Перевод ремонта в статус «Отремонтировано» | Специалист производственного подразделения | * На вкладке «Ремонт» нажимает на созданную ранее запись о ремонте. * В открывшемся окне изменяет статус на «Отремонтировано». * Нажимает «Сохранить и закрыть». * На панели действий нажимает «Сохранить». | * Статус ремонта изменился на «Отремонтировано». * Статус самой КЕ автоматически изменился на «В резерве». |
|  | Перевод КЕ в статус «Эксплуатация» | Специалист производственного подразделения | * На панели действий нажимает «В эксплуатацию». * Нажимает «Сохранить». | * Статус КЕ изменился на «Эксплуатация». * Все изменения сохранились в карточке КЕ. |

### Сценарий 48. Установление связи КЕ с Изменениями. Внесение изменений в КЕ

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Координатор изменений;
* Исполнитель рабочей группы (с ролью Администратор КЕ);
* Владелец КЕ.

Проверка функционирования программной реализации функции внесения изменений в КЕ в Системе в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 71 — Установление связи КЕ с Изменениями. Внесение изменений в КЕ

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Координатор изменений | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Изменения» | Координатор изменений | * В меню навигации выбирает «Сервис», где нажимает «Изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Заполнение обязательных полей | Координатор изменений | * Нажимает «Создать» * Заполняет обязательные поля: * Тема / «Вывод сервера из эксплуатации»; * Описание / «Необходимо вывести из эксплуатации сервер HP»; * Заинтересованное лицо / «Инициатор Инициатор Инициаторович» (через отдельный диалог); * Класс изменения / «Обычный»; * Сервис / «Интернет»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Приоритет / «Высокий»; * Группа координаторов / «Координаторы изменений». * Обоснование / «Сервер устарел и выработал свой ресурс»; * Целевая дата реализации / Сегодня (через отдельный диалог); * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Изменение зарегистрировано со статусом «Новый». |
|  | Назначение изменения на группу координаторов | Координатор изменений | * На панели действий нажимает «Отправить на анализ». | * Статус изменения сменился на «Предварительный анализ». |
|  | Назначение на планирование | Координатор изменений | * Заполняет поля: * Координатор / «Координатор Изменений Юзерович»; * Группа исполнителей / «Win- группа»; * Плановое начало внедрения / «текущая дата»; * Плановое завершение внедрения / «следующая дата» * В панели действий нажимает «Запланировать». | * Изменение переведено в статус «Планирование». * Группе исполнителей, назначенной на изменение, пришло оповещение о назначении изменения для планирования. |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Поиск изменения | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где нажимает «Изменения», представление «Реализуемые изменения». * Выбирает нужную запись об изменении, которая только что была назначена на его группу. | * Открылась карточка изменения. |
|  | Назначение исполнителя | Исполнитель рабочей группы | * В карточке изменения заполняет поля: * Исполнитель / «Исполнитель Рабочей Группы»; * На панели действий нажимает кнопку «Сохранить». | * В карточке изменения сохранились внесенные изменения. |
|  | Установление связи с КЕ | Исполнитель рабочей группы | * Переходит к полю «Затронутое КЕ» карточки изменения. * Нажимает кнопку «Выбрать» в поле. | * Появился отдельный диалог поиска КЕ |
|  | Исполнитель рабочей группы | * В диалоге поиска КЕ наводит на заголовок таблицы нажимает правую клавишу мыши и выбирает «Строка авто-фильтра». * В столбце «Название» строки авто-фильтра вводит «Saturn-center». * Выбирает КЕ сервер с наименованием «Saturn-center». * Нажимает кнопку «Выбрать и закрыть». * В панели действий нажимает «Сохранить». | * КЕ были отфильтрованы по названию. * Была создана связь с КЕ сервер. * Запись о КЕ появились в поле «Затронутое КЕ». |
|  | Перевод изменения в статус «Оценка плана» | Исполнитель рабочей группы | * В карточке изменения заполняет поля в карточке: * Плановое начало простоя / «текущая дата и время»; * Плановое завершение простоя / «следующая дата»; * План выполнения / «Выполнить работы по выводу сервера из эксплуатации»; * План возврата / «При невозможности внести изменения восстановиться из резервной копии»; * Затрагиваемые объекты / «Saturn-center» * На панели действий нажимает кнопку «На утверждение плана». | * В карточке изменения сохранились внесенные изменения. * Изменение переведено в статус «Оценка плана» |
|  | Авторизация в системе | Координатор изменений | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Изменения» | Координатор изменений | * В меню навигации выбирает «Сервис», где нажимает «Изменения», представление «Координируемые изменения». | * Открылся список «Изменения». |
|  | Открытие карточки изменения | Координатор изменений | * Открывает карточку изменения, которое только что было переведено в статус «Оценка плана» | * Открылась карточка изменения |
|  | Продвижение изменения по жизненному циклу | Координатор изменений | * На панели действий нажимает кнопку «В реализацию». | * Изменение переведено в статус «Реализация». |
|  | Авторизация в системе | Исполнитель рабочей группы | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Поиск изменения | Исполнитель рабочей группы | * В меню навигации выбирает «Сервис», где нажимает «Изменения», представление «Реализуемые изменения». * Выбирает нужную запись об изменении, которая только что была переведена в статус «Реализация». | * Открылась карточка изменения. |
|  | Выполнение изменения | Исполнитель рабочей группы | * На вкладке «Реализация» заполняет поля: * Фактическое начало внедрения - «несколько минут до текущей даты и времени»; * Фактическое завершение внедрения - «текущий момент»; * Решение / «Сервер выведен из эксплуатации»; * Код закрытия / «Успешно»; * На панели действий нажимает кнопку «Выполнить». | * Изменения сохранились в карточке изменения. * Изменение переведено в статус «Выполнен». |
|  | Открытие карточки КЕ | Исполнитель рабочей группы | * Переходит на вкладку «Взаимосвязи» и нажимает на наименование связанной КЕ. | * Карточка КЕ открылась в новом окне. |
|  | Изменение статуса КЕ | Исполнитель рабочей группы | * На панели действий нажимает «Вывести из эксплуатации» | * КЕ переведена в статус «Выведен» * В карточке КЕ отсутствует кнопка для перевода КЕ в статус «Списан» |
|  | Удаление взаимосвязи с другой КЕ | Исполнитель рабочей группы | * Переходит на вкладку «Взаимосвязи» КЕ. * На вкладке «Взаимосвязи» нажатием на знак «Удалить», располагающийся рядом со связью с КЕ «Прикладное ПО». * Во всплывающем диалоге нажимает «Ок» подтверждая разрыв взаимосвязи. * На панели действий нажимает «Сохранить» | * Взаимосвязь с другой КЕ удалена. * Изменения сохранились в карточке КЕ. |
|  | Авторизация в системе | Владелец КЕ | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка КЕ | Владелец КЕ | * В меню навигации выбирает «Сервис», где нажимает «CMDB». | * Открылся список КЕ. |
|  | Открытие карточки КЕ | Владелец КЕ | * При помощи поиска находит в списке КЕ с наименованием «Saturn-center». * Открывает карточку КЕ. | * Открылась карточка КЕ |
|  | Перевод КЕ в финальный статус | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Списана» * В карточке нажимает «Сохранить» | * КЕ переведена в финальный статус «Списан». * Все поля КЕ заблокирован для внесения изменений. |

## Подсистема учета работ и материалов

### Сценарий 49. Учет трудозатрат

#### Сценарий 49.1 Создание нескольких Операций

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников.

Проверка функционирования программной реализации функций формирования и ведения справочника «Операции» в части создания нескольких операций в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 72 — Создание новой Категории операций и нескольких Операций

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу личного кабинета. | * Открылось окно авторизации. * Открылась главная страница личного кабинета. |
|  | Открытие списка «Операции» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Настройки», далее «Операции», где в подпунктах меню выбирает «Операции для использования». | * Открылся список «Операции». |
|  | Создание новой операции. | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». | * Открылась пустая карточка «Операция». |
|  | Администратор справочников | * Заполняет поля: * Наименование / «Диагностика»; * Описание / «Проведение диагностики системы»; * Нормативная трудоемкость, мин. / «120»; * Базовая стоимость, руб. / «6000»; * Категория / «Профилактика ПО». * Сервис / «Поддержка АРМ» * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая операция «Диагностика», которая относиться к категории «Профилактика ПО». |
|  | Создание новой операции | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». | * Открылась пустая карточка «Операция». |
|  | Администратор справочников | * Заполняет поля: * Наименование / «Поиск узких мест в работе ПО»; * Описание / «Исследование и описания решения проблем узких мест»; * Нормативная трудоемкость, мин. / «180»; * Базовая стоимость, руб. / «3600»; * Категория / «Профилактика ПО». * Сервис / «Поддержка АРМ» * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая операция «Поиск узких мест в работе» которая относиться к категории «Профилактика ПО». |
|  | Создание новой операции | Администратор справочников | Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». | * Открылась пустая карточка «Операция». |
|  | Администратор справочников | * Заполняет поля: * Наименование / «Обновление ПО»; * Описание / «Проверка актуальности ПО и обновление при необходимости»; * Нормативная трудоемкость, мин. / «60»; * Базовая стоимость, руб. / «2000»; * Категория / «Установка и обновления». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая операция «Обновление ПО» которая относиться к категории «Установка и обновления». |
|  | Создание новой операции | Администратор справочников | * Нажимает на панели действий на кнопку «Создать». | * Открылась пустая карточка «Операция». |
|  | Администратор справочников | * Заполняет поля: * Наименование / «Обновление Microsoft Office»; * Описание / «Проверка актуальности Microsoft Office и обновление при необходимости»; * Нормативная трудоемкость, мин. / «30»; * Базовая стоимость, руб. / «1200»; * Категория / «Установка и обновление Microsoft Office». * Нажимает на панели действий на кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая операция «Обновление Microsoft Office» которая относиться к категории «Установка и обновление Microsoft Office». |

#### Сценарий 49.2. Списание трудозатрат при использовании операций из ИТ-сервиса

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников;
* Специалист производственного подразделения.

Проверка функционирования программной реализации функции списания трудозатрат при использовании операций из сервиса в Системе в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 73 — Списание трудозатрат при использовании операций из ИТ-сервиса

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Сервисный контракт» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Сервис», далее «Уровень обслуживания», где в подпунктах меню выбирает «Сервисные контракты» | * Открылся список «Сервисный контракт» |
|  | Открытие карточки сервисного контракта | Администратор справочников | * В поиске вводит «Сервисный контракт исполнителя» и нажимает Enter. * В результатах поиска выбирает нужный сервисный контракт. | * Открылась карточка сервисного контракта. |
|  | Открытие карточки параметров сервиса | Администратор справочников | * В открывшейся карточке переходит на вкладку «Сервисы». * Выбирает открывает карточку связи сервиса с сервисным контрактом «Поддержка АРМ». | * Открылась карточка параметров связи сервиса с сервисным контрактом |
|  | Выбор операций для сервиса | Администратор справочников | * В открывшейся карточке в поле «Операции» выбирает значение «Из услуги» * Нажимает «Сохранить и закрыть». * Нажимает «Сохранить и закрыть» в карточке сервисного контракта | * Изменения сохранились в параметрах сервиса и сервисном контракте. |
|  | Авторизация в системе | Специалист производственного подразделения | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист производственного подразделения | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Регистрация обращения | Специалист производственного подразделения | * На панели действий нажимает «Создать». * В открывшейся карточке заполняет поля: * Тема / «Медленная и нестабильная работа АРМ»; * Описание / «При открытии нескольких программных приложений, АРМ пользователя зависает»; * Инициатор / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Группа / «Win-группа»; * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Новое обращение зарегистрировано и ему присвоен ИД. * Обращение автоматически перешло в статус «Назначен». |
|  | Перевод обращения в статус «Выполняется» | Специалист производственного подразделения | * На панели действий нажимает «Взять в работу» | * В поле «Исполнитель» автоматически установилось значение ФИО текущего пользователя. * Статус обращения сменился на «Выполняется». |
|  | Списание трудозатрат по операции указанной в услуге | Специалист производственного подразделения | * В карточке обращения переходит на вкладку «Затраты». * В блоке «Работы» нажимает «Создать». | * Открылась страница добавления информации о проведенных работах |
|  | Специалист производственного подразделения | * В открывшейся карточке заполняет поля: * Операция / «Диагностика»; * Трудозатраты / «30» * Нажимает кнопку «Сохранить и закрыть». | * В перечне операций отобразились все операции, которые были указаны в сервисе и операции в системе для которых не указан сервис. * Стоимость работ автоматически пересчиталась при изменении значения в поле «Трудозатраты». * Информация о работах добавлена в карточку обращения. |
|  | Списание трудозатрат по операции, в которой сервис не указан | Специалист производственного подразделения | * В блоке «Работы» нажимает «Создать». | * Открылась страница добавления информации о проведенных работах |
|  | Специалист производственного подразделения | * В открывшейся карточке заполняет поля: * Операция / «Обновление ПО»; * Нажимает кнопку «Сохранить и закрыть». * В карточке обращения нажимает «Сохранить» | * Открылась страница добавления информации о проведенных работах. * В перечне операций отобразились все операции, которые были указаны в сервисе и операции в которых не указан сервис. * Информация о работах добавлена в карточку обращения * Суммарное время и стоимость работ в карточке пересчитались. |
|  | Печать простого наряда | Специалист производственного подразделения | * На вкладке «Затраты» обращения нажимает на кнопку «Наряд». | * Открылось окно с печатной формой простого наряда. * В наряд занесено две позиции работ/операций. |

#### Сценарий 49.3. Списание трудозатрат при использовании операций из сервисного контракта

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Администратор справочников;
* Специалист производственного подразделения.

Проверка функционирования программной реализации функции списания трудозатрат при использовании операций из контракта в Системе в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 74 — Списание трудозатрат при использовании операций из сервисного контракта

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Администратор справочников | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Сервисный контракт» | Администратор справочников | * В меню навигации выбирает «Сервис», далее «Уровень обслуживания», где в подпунктах меню выбирает «Сервисные контракты» | * Открылся список «Сервисный контракт» |
|  | Открытие карточки сервисного контракта | Администратор справочников | * В поиске вводит «Сервисный контракт исполнителя» и нажимает Enter. * В результатах поиска выбирает нужный сервисный контракт. | * Открылась карточка сервисного контракта. |
|  | Открытие карточки параметров сервиса | Администратор справочников | * В открывшейся карточке переходит на вкладку «Сервисы». * Выбирает открывает карточку связи сервиса с сервисным контрактом «Поддержка АРМ». | * Открылась карточка параметров связи сервиса с сервисным контрактом |
|  | Выбор операций для сервиса | Администратор справочников | * В открывшейся карточке в поле «Операции» выбирает значение «Пользовательская настройка». * На вкладке «Выбранные операции» нажимает «Добавить». * В открывшемся диалоговом окне выбирает «Поиск узких мест в работе ПО» и нажимает «Сохранить и закрыть». * В карточке параметров сервиса нажимает «Сохранить и закрыть». * Нажимает «Сохранить и закрыть» в карточке сервисного контракта | * В перечне операций для выбора отобразились операции, в которых указан выбранный сервис. * Изменения сохранились в параметрах сервиса и сервисном контракте. |
|  | Авторизация в системе | Специалист производственного подразделения | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист производственного подразделения | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Регистрация обращения | Специалист производственного подразделения | * На панели действий нажимает «Создать». * В открывшейся карточке заполняет поля: * Тема / «Перебои в работе АРМ»; * Описание / «При открытии нескольких программных приложений, АРМ пользователя зависает»; * Инициатор / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»; * Группа / «Win-группа»; * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Новое обращение зарегистрировано и ему присвоен ИД. * Обращение автоматически перешло в статус «Назначен». |
|  | Перевод обращения в статус «Выполняется» | Специалист производственного подразделения | * На панели действий нажимает «Взять в работу» | * В поле «Исполнитель» автоматически установилось значение ФИО текущего пользователя. * Статус обращения сменился на «Выполняется». |
|  | Списание трудозатрат по операции указанной в контракте | Специалист производственного подразделения | * В карточке обращения переходит на вкладку «Затраты». * В блоке «Работы» нажимает «Создать». | * Открылась страница добавления информации о проведенных работах |
|  | Специалист производственного подразделения | * В открывшейся карточке заполняет поля: * Операция / «Поиск узких мест в работе ПО»; * Нажимает кнопку «Сохранить и закрыть». * В карточке обращения нажимает «Сохранить» | * В перечне операций для выбора отобразилась только одна операция. * Информация о работах добавлена в карточку обращения. |
|  | Удаление записи об операции | Специалист производственного подразделения | * Выбирает только что созданную запись об операции в таблице «Работы», отметив чек-бокс на против нее. * Наживает кнопку «Удалить» справа над таблицей. * В карточке обращения нажимает «Сохранить» | * Запись об операции была удалена из карточки. * Суммарное время и стоимость работ в карточке пересчитались. * Изменения сохранились в карточке обращения. |

### Сценарий 50. Учет материалов

#### Сценарий 50.1. Учет поступивших материалов

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Владелец КЕ

Проверка функционирования программной реализации функции учета поступивших материалов в Системе в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 75 — Ввод информации о материалах

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Владелец КЕ | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка КЕ | Владелец КЕ | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подпунктах меню выбирает «CMDB». | * Открылся список КЕ. |
|  | Создание новой записи в каталоге ПО | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Добавить КЕ». * В открывшейся карточке выбирает класс КЕ / «Массовая КЕ». | * Открылась карточка новой КЕ класса «Массовое КЕ». |
|  | Открытие карточки параметров сервиса | Владелец КЕ | * Заполняет обязательные поля: * Название - «Желтый»; * Направление / «Массовое КЕ»; * Категория - «Картриджи»; * Территория / «Москва»; * МОЛ / «Владелец КЕ Юзерович»; * Единицы измерения / «шт.» (вкладка Спецификация) * Количество / «0» (вкладка Спецификация) * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Продемонстрирована взаимосвязь значений справочников Направление-Категория * Создана новая запись о КЕ. * КЕ присвоен статус «Запрошен» * В поле «Макрорегион» отображается значение «Центр». В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «В зоне ответственности» с физ. Лицом Владелец КЕ Юзерович |
|  | Перевод КЕ в статус «Эксплуатация» | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Получена». * На панели действий нажимает «В эксплуатацию» * На панели действий нажимает «Сохранить и закрыть». | * КЕ переведена в статус «Эксплуатация». * Изменения сохранились в карточке КЕ. |
|  | Создание новой записи в каталоге ПО | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Добавить КЕ». * В открывшейся карточке выбирает класс КЕ / «Массовая КЕ». | * Открылась карточка новой КЕ класса «Массовое КЕ». |
|  | Открытие карточки параметров сервиса | Владелец КЕ | * Заполняет обязательные поля: * Название - «Черный»; * Направление / «Массовое КЕ»; * Категория - «Картриджи»; * Территория / «Москва»; * МОЛ / «Владелец КЕ Юзерович»; * Единицы измерения / «шт.» (вкладка Спецификация) * Количество / «9» (вкладка Спецификация) * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Создалась новая запись о КЕ. * КЕ присвоен статус «Запрошен» * В поле «Макрорегион» отображается значение «Центр». В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «В зоне ответственности» с физ. Лицом Владелец КЕ Юзерович |
|  | Перевод КЕ в статус «Эксплуатация» | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Получена». * На панели действий нажимает «В эксплуатацию». * На панели действий нажимает «Сохранить и закрыть». | * КЕ переведена в статус «Эксплуатация». * Изменения сохранились в карточке КЕ. |
|  | Создание новой записи в каталоге ПО | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Добавить КЕ». * В открывшейся карточке выбирает класс КЕ / «Массовое КЕ». | * Открылась карточка новой КЕ класса «Массовое КЕ». |
|  | Открытие карточки параметров сервиса | Владелец КЕ | * Заполняет обязательные поля: * Название - «Зеленый»; * Направление / «Массовое КЕ»; * Категория - «Картриджи»; * Территория / «любую территорию, кроме «Москва»»; * МОЛ / «Владелец КЕ Юзерович»; * Единицы измерения / «шт.» (вкладка Спецификация) * Количество / «7» (вкладка Спецификация) * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Создалась новая запись о КЕ. * КЕ присвоен статус «Запрошен» * В поле «Макрорегион» отображается значение «Центр». В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «В зоне ответственности» с физ. Лицом Владелец КЕ Юзерович |
|  | Перевод КЕ в статус «Эксплуатация» | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Получена». * На панели действий нажимает «В эксплуатацию». * На панели действий нажимает «Сохранить и закрыть». | * КЕ переведена в статус «Эксплуатация». * Изменения сохранились в карточке КЕ. |
|  | Создание новой записи в каталоге ПО | Владелец КЕ | * На панели действий нажимает «Добавить КЕ». * В открывшейся карточке выбирает класс КЕ / «Массовое КЕ». | * Открылась карточка новой КЕ класса «Массовое КЕ». |
|  | Открытие карточки параметров сервиса | Владелец КЕ | * Заполняет обязательные поля: * Название - «Синий»; * Направление / «Массовое КЕ»; * Категория - «Картриджи»; * Территория / «Москва»; * МОЛ / «Владелец КЕ Юзерович»; * Единицы измерения / «шт.» (вкладка Спецификация) * Количество / «5» (вкладка Спецификация) * Нажимает кнопку «Сохранить и закрыть». | * Создалась новая запись о КЕ. * КЕ присвоен статус «Запрошен» * В поле «Макрорегион» отображается значение «Центр». В вкладке «Взаимосвязи» установлена связь «В зоне ответственности» с физ. Лицом Владелец КЕ Юзерович |

#### Сценарий 50.2. Учет материалов при выполнении работ. Печать наряда

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Специалист производственного подразделения.

Проверка функционирования программной реализации функции учета материалов при выполнении работ в Системе в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 76 — Учет материалов при выполнении работ

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист производственного подразделения | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист производственного подразделения | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Регистрация обращения | Специалист производственного подразделения | * На панели действий нажимает «Создать». * В открывшейся карточке заполняет поля: * Тема / «Принтер не печатает»; * Описание / «Предупреждает о завершении чернил»; * Инициатор / «Инициатор Инициатор Инициаторович»; * Территория / «Москва» * Сервис / «Поддержка АРМ»; * Сервисный контракт / «Сервисный контракт исполнителя»;Приоритет / Высокий * Группа / «Win-группа»; * Нажимает кнопку «Сохранить». | * Новое обращение зарегистрировано и ему присвоен ИД. * Обращение автоматически перешло в статус «Назначен» и назначенной группе было отправлено оповещение. |
|  | Добавление информации об использованных материалах | Специалист производственного подразделения | * В карточке обращения переходит на вкладку «Затраты». * В блоке «Материалы» нажимает «Создать» | * Открылась окно списания материалов |
|  | Специалист производственного подразделения | * В открывшемся окне заполняет поля: * Материал / «Черный» (через ниспадающий список); * Использованное количество / «2»; * Дата использования / «Текущая дата»; * Нажимает «Сохранить и закрыть». * В карточке обращения нажимает «Сохранить». | * В перечне материалов отображаются только КЕ по данной территории у которых статус Эксплуатация и количество больше 0 * Изменения сохранились в карточке обращения и карточке КЕ, связанной с записью о материале. |
|  | Печать простого наряда | Специалист производственного подразделения | * На вкладке «Затраты» обращения нажимает на кнопку «Наряд». | * Открылось окно с печатной формой простого наряда. * В наряд занесено одна позиция материала. |

#### Сценарий 50.3. Изменение и удаление информации об использованных материалах

Перечень процессных ролей, участвующих в тестировании:

* Специалист производственного подразделения.

Проверка функционирования программной реализации функции изменения и удаления информации об использованных материалах в Системе в соответствии с документом «Техническое задание «Автоматизированная система управления ИТ-сервисами ООО ИК «СИБИНТЕК»».

Табл. 77 — Изменение и удалении информации о материалах

| № п/п | Описание шага сценария | Роль | Описание действий в системе | Ожидаемый результат |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Авторизация в системе | Специалист производственного подразделения | * Открывает ссылку в систему, в появившемся окне вводит свои учетные данные и попадает на главную страницу. | * Открылось окно авторизации. * Открылась страница «Мой день». |
|  | Открытие списка «Обращения» | Специалист производственного подразделения | * В меню навигации выбирает «Сервис», где в подменю выбирает «Обращения». | * Открылся список «Обращения». |
|  | Открытие карточки обращения | Специалист производственного подразделения | * В поиске вводит «Принтер не печатает» и нажимает Enter. * В результатах поиска выбирает нужное обращение. | * Открылась карточка обращения. |
|  | Добавление информации об использованных материалах | Специалист производственного подразделения | * В карточке обращения переходит на вкладку «Затраты». * В блоке «Материалы» нажимает «Создать» | * Открылась страница списания материалов |
|  | Специалист производственного подразделения | * На открывшейся странице в поле «Материал» нажимает на значок «Лупа». | * В таблице материалов отображаются все КЕ класса «Массовая КЕ», независимо от статуса, территории и количества на складе |
|  | Специалист производственного подразделения | * На открывшейся странице выбирает «Синий». * На странице списания материалов заполняет оставшиеся обязательные поля: * Использованное количество / «1»; * Дата использования / «Текущая дата»; * Нажимает «Сохранить и закрыть». * В карточке обращения нажимает «Сохранить». | * Добавлены использованные материалы. * Изменения сохранились в карточке обращения и карточке КЕ, связанной с записью о материале. |
|  | Редактирование записи об использованных материалах | Специалист производственного подразделения | * Нажимает на только что созданную запись о материале. * В открывшейся карточке пробует изменить значения в полях. | * Открылась запись об использовании материала. * Запись недоступна для редактирования. |
|  | Специалист производственного подразделения | * Нажимает «Закрыть». | * Закрылась запись об использовании материала |
|  | Удаление записи об использованных материалах | Специалист производственного подразделения | * Выделяет запись по использованию материала - «Синий» в списке использованных материалов и нажимает кнопку «Удалить», размещенную справа над таблицей. * Нажимает «Сохранить». | * Запись об использовании материала удалилась. * Изменения сохранились в карточке обращения и карточке КЕ, связанной с записью о материале. |

# Приложение 3. Необхоимый перечень предварительно заведенных значений

В разделе приводится перечень параметров и значений справочников, которые должны быть в Системе на момент начала тестирования. Отсутствие необходимых значений, приведенных в таблице ниже не является ошибкой сценария.

|  |  |
| --- | --- |
| Объект | Параметр |
| Организация | Название – Организация исполнитель  Организационно-правовая форма – ПАО  ИНН – 1234567890  Почтовый адрес – г.Москва, ул. Беговая, д.3 |
| Местоположение | Город – Москва  Улица – ул. Беговая  Дом – 3 |
| Автоназначение | Название – Назначение на диспетчерскую по умолчанию  Тип объекта – Обращение  Поле – Группа  Назначаемая группа – Диспетчерская  Условие – Если поле «Группа» пустое |
| Макрорегион | Наименование – Центр |
| Территория | Название – Москва  Компания – Организация исполнитель  Макрорегион – Центр |
| Правило выделения записи | Наименование – Критические обращения  Тип объекта – Обращение  Вес – 1  Цвет фона - #FF0000  Иконка – fa-bolt  Условие – Приоритет = Критический |
| Физическое лицо (22 шт) | ФИО – *В соответствии с ФИО, приведенными в Приложении 1.*  Электронная почта – [testN@test.test](mailto:testN@test.test) , (где N число от 1 до 22)  Адрес – Москва, ул. Беговая, 3  Территория – Москва  Организация – Организация Исполнитель |
| Матрица приоритетов (одинаковая для обращений, проблем и изменений) | Порядок = 1  Значения в матрице и сопутствующих справочниках    Значение для приоритета по умолчанию – 3-Средний  Значение для приоритета для VIP – 2-Высокий |
| Цель | Название – Критические инциденты  Тип объекта – Обращение  Статус – Доступный  Параметр – Время решения  Значение - 10  Условие – Тип обращения = Инцидент И Приоритет = Критический |
| Цель | Название – Все обращения  Тип объекта – Обращение  Статус – Доступный  Параметр – Время решения  Значение - 480  Условие - Тип обращения = Инцидент, Запрос на обслуживание, Запрос на изменение, Консультация |
| Цель | Название – Все стандартные изменения  Тип объекта – Изменение  Статус – Доступный  Параметр – Время решения  Значение – Время решения  Условие – Класс изменений = Стандартный |
| Календарь | Название – Общий календарь  Временная зона – Москва  По умолчанию - Да  Рабочие дни – понедельник – пятница  Рабочие интервалы – 9.00 – 13.00 и 14.00 – 18.00 (в пятницу до 17.00)  Исключения - нет |
| Календарь | Название – Круглосуточный календарь  Временная зона – Москва  По умолчанию - Нет  Рабочие дни – понедельник – воскресенье  Рабочие интервалы – 00.00 – 23.59  Исключения - нет |
| Сервис | Название - Оказание консультационных услуг  Направление – Прочее  Категория – Бизнес услуга  Тип – Базовая услуга  Территория – Москва  Владелец – Сервис Менеджер Юзерович  Группа поддержки – Диспетчерская  Статус - Эксплуатация |
| Сервис | Название - Поддержка АРМ  Направление – Прочее  Категория – Бизнес услуга  Тип – Базовая услуга  Территория – Москва  Владелец – Сервис Менеджер Юзерович  Группа поддержки – Win-Группа  Статус - Эксплуатация |
| Сервис | Название - Интернет  Направление – Прочее  Категория – Бизнес услуга  Тип – Базовая услуга  Территория – Москва  Владелец – Сервис Менеджер Юзерович  Группа поддержки – Win-Группа  Статус - Эксплуатация |
| Рабочая группа | Название – Win-группа  Компания поддержки – Организация исполнитель  Руководитель – Руководитель Рабочей Группы  Сотрудники - Руководитель Рабочей Группы, Специалист Производственного Подразделения, Исполнитель Рабочей Группы |
| Рабочая группа | Название – Диспетчерская  Компания поддержки – Организация исполнитель  Руководитель – Руководитель Диспетчерской Службы  Сотрудники - Руководитель Диспетчерской Службы, Диспетчер Юзер Юзерович |
| Рабочая группа | Название – Координаторы проблем  Компания поддержки – Организация исполнитель  Руководитель – Руководитель Координаторов Проблем  Сотрудники - Руководитель Координаторов Проблем, Координаторов Координатор Координаторович |
| Рабочая группа | Название – Координаторы изменений  Компания поддержки – Организация исполнитель  Руководитель – Руководитель Группы Координаторов  Сотрудники – Руководитель Группы Координаторов, Координатор  Изменений Юзерович |
| Сервисный контракт | Название – Сервисный контракт исполнителя  Статус – Активный  Тип контракта – Соглашение об уровне обслуживания  Дата начала – 01.01.2018  Дата завершения – 01.01.2022  Рабочий календарь - Общий календарь  Ответственный от заказчика – Инициатор Инициатор Инициаторович  Основной сервис-менеджер - Сервис Менеджер Юзерович  Организации потребители сервиса - Организация исполнитель  Цели - Критические инциденты (очередь 1), Все обращения (очередь 2), Все стандартные изменения (очередь 3)  Сервисы – Оказание консультационных услуг (все параметры по умолчанию), Поддержка АРМ (все параметры по умолчанию), Интернет (указывается пользовательский календарь «Круглосуточный календарь», все остальные параметры по умолчанию)  Особые условия – Удаленная территория/ Обращение/ Добавить /60 |
| Категория операции | Название – Плановое обслуживание  Родительская категория - отсутствует |
| Категория операции | Название – Профилактика работоспособности  Родительская категория - Плановое обслуживание |
| Категория операции | Название – Установка и обновление  Родительская категория - Плановое обслуживание |
| Категория операции | Название – Профилактика ПО  Родительская категория - Профилактика работоспособности |
| Категория операции | Название – Установка и обновление Microsoft Office  Родительская категория – Установка и обновление |
| Категория БЗ | Название – Инструкции пользователя |
| Категория БЗ | Название - Часто задаваемые вопросы  Родительский раздел - Инструкции пользователя |
| Категория шаблона | Название - Шаблоны изменений |
| Категория шаблона | Название - Шаблоны обращений |
| Категория шаблона | Название - Шаблоны проблем |
| Категория шаблона | Название - Шаблоны заданий |
| Категория шаблона | Название – Регламентные работы |
| Этап согласования | Название – Произвольное согласование  Режим согласования – последовательное  Тип согласующих – Согласующие выбираются пользователем  Тип длительности – Каждого задания  Длительность – 10  Рабочий календарь - Общий календарь  Условие завершения – Процент положительных согласований = 50  Тема задачи согласования – Экстренное согласование |
| Шаблон согласования | Название – Простое согласование обращения и изменения  Этапы – Произвольное согласование  Объекты согласования:   * Обращение   + Рабочий процесс в начале - Изменить статус на В ожидании и причину состояния в На согласовании (Обращение)   + Рабочий процесс по завершении (оба варианта завершения) - Вывод обращения из статуса "В ожидании" после завершения согласования (Обращение) * Изменение   + Рабочий процесс в начале - Изменить статус на В ожидании и причину состояния в На согласовании (Изменение)   + Рабочий процесс по завершении (оба варианта заврешения) - Вывод изменения из статуса "В ожидании" после завершения согласования (Изменение), простой |

Примечание:

* Предполагается, что остальные значения задаются в рамках выполнения сценариев, или присутствуют в качестве штатных значений справочников в Системе.
* В системе также должны быть включены настройки по приему писем с любых постовых адресов для создания новых обращений, возможность любому добавлять новый комментарий в ленту обращения по средствам почтовых сообщений и возможность во всех классах КЕ использовать трехуровневую категоризацию без привязки к классу КЕ.

# Регистрация изменений документа

Табл. 78 — Лист внесения изменений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ВЕРСИЯ | ДАТА | КОММЕНТАРИИ | АВТОР | УТВЕРЖДЕН |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. В случае отсутствия тестовых почтовых ящиков или отсутствия доступа к ним, проверку отправки оповещений можно выполнить из карточки самого объекта, по которому отправляется оповещение. Для этого перейдите на вкладку «Аудит» подраздел «Оповещения». [↑](#footnote-ref-1)
2. В случае отсутствия тестовых почтовых ящиков или отсутствия доступа к ним, проверку отправки оповещений можно выполнить из карточки самого объекта, по которому отправляется оповещение. Для этого перейдите на вкладку «Аудит» подраздел «Оповещения». [↑](#footnote-ref-2)
3. В случае отсутствия тестовых почтовых ящиков или отсутствия доступа к ним, проверку отправки оповещений можно выполнить из карточки самого объекта, по которому отправляется оповещение. Для этого перейдите на вкладку «Аудит» подраздел «Оповещения». [↑](#footnote-ref-3)