



bibliochip™Client

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

Оглавление

Введение

Сокращения и условные обозначения

Жизненный цикл программы

Информация о совершенствовании программы

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программы

Типовой регламент технической поддержки

Условия предоставления услуг технической поддержки

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Выполнение запросов на техническую поддержку

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Закрытие запросов в техническую поддержку

Персонал для поддержания жизненного цикла

Сотрудники и компетенции у правообладателя

Требования к компетенциям у заказчика

Контактная информация производителя программы

Сокращения и условные обозначения

Radio frequency identification (RFID)	Технология радиочастотной идентификации
Программа	Программа для ЭВМ «bibliochip™Client»
АБИС	Автоматизированная библиотечная информационная система, Система управления ресурсами библиотеки, используемая для отслеживания перемещений предметов учета в фонде и при выдаче, для оформления заказов, счетов на оплату, регистрации читателей.
САБ	Система автоматизации библиотек
АИБС	Автоматизированная информационная библиотечная система
АИБС OPAC-Global	Автоматизированная информационная библиотечная система OPAC-Global Разрабатывается ООО «ДИТ-М».
АБИС «Руслан-Нео»	Автоматизированная библиотечная информационная система «Руслан-Нео»
АИБС Absotheque UNICODE	Автоматизированная информационная библиотечная система Absotheque UNICODE. Разрабатывается ООО "Компания ЛИБЭР"
САБ «Ирбис64»	Система автоматизации библиотек «Ирбис64». Правообладатель Ассоциация ЭБНИТ.
Администратор	Правообладатель Программы ООО «Библиочип», который имеет доступ ко всем настройкам программы и выпускает ключ активации.
Пользователь	Лицо, пользующиеся функционалом программы
Модель данных	Стандарт кодирования информации в радиочастотных метках
ГОСТ Р ИСО 28560-1-2014 Информация и документация. Радиочастотная идентификация в библиотеках. Часть 1. Элементы данных и общие рекомендации по внедрению	Настоящий стандарт устанавливает модель использования радиочастотных меток для предметов учета, соответствующую потребностям библиотек всех типов, включая национальные, научные, публичные, корпоративные, специальные и школьные. Настоящий стандарт служит основой обеспечения взаимодействия между библиотеками, организации межбиблиотечного обмена предметами учета с радиочастотными метками, получения библиотечными свободами в приобретении и обновлении оборудования и предметов учета у разных поставщиков и возможности взаимодействия поставщиков на основе единых решений при использовании технологии радиочастотной идентификации.

Поставщик радиочастотных идентификаторов	Специализированный дистрибьютор библиотечной продукции, осуществляющий поставку радиочастотных меток.
Поставщик оборудования радиочастотной идентификации (далее - RFID-устройства)	Специализированный дистрибьютор библиотечной продукции, осуществляющий поставку оборудования на основе радиочастотной идентификации для автоматизации библиотечных процессов и самообслуживания читателей.
EAS	Electronic Article Surveillance (EAS)
AFI	Application Family Identifier (AFI)

Жизненный цикл программы

Программа bibliochip™Client поставляется заказчику в виде дистрибутива для скачивания.

Программа bibliochip™Client и ее данные размещаются на локальном компьютере после установки дистрибутива.

Основные модули программы устанавливаются по умолчанию в папку `c:\Program Files\bibliochip\bibliochip_Client\` или `C:\Program Files(x86)\bibliochip\bibliochip_Client\` для 64-х разрядных систем. Далее эту папку будем называть папкой установки программы или просто папкой программы. Папка программы может быть изменена, и в диалоге, показанном на рисунке 6, пользователь задает другую папку, отличную от папки по умолчанию. При установке, в папке программы создается также следующая папка с персональными настройками программы:

`C:\ProgramData\bibliochip\bibliochip_Client.`

При поставке программы производится первоначальная настройка, после которой заказчик может производить операции согласно функционалу используемой АБИС.

Для контроля версий Программы, каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

Программа не обновляется автоматически.

Информация о совершенствовании программы

При потребности в горизонтальном масштабировании к уже работающему программно-аппаратному комплексу добавляются новые экземпляры программного обеспечения (инстансы, плечи кластера), как правило, идентичные ранее развернутым. Эти работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой полную замену программы, сохранением данных о лицензии и связан с полной остановкой и последующим удалением программы.

С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений программы, в котором отражены изменения компонентов bibliochip™Client.
- Обновленные руководства пользователя и администратора.

Функционал Программы постоянно расширяется с добавлением API новых АБИС, используемых библиотеками. Целью расширения функционала является улучшение качества продукта, его функциональность и удобство использования в библиотеках.

Также, данная Программа может являться составной частью, в том числе модулем, сервисом и т.д. другой, по крайней мере, одной, системы (в том числе платформы, сервиса и т.д.), объединяющей (связывающей и т.д.) такие модули, причем данный модуль также может являться как клиентской частью (в том числе клиентским модулем), так и серверной частью (в том числе серверным модулем) такой объединяющей системы или являться дополнением или расширением такой объединяющей системы. Так, например, данная Программа может расширять функционал другой системы, сервиса, модуля, платформы, т.е. является масштабируемой самостоятельно и одновременно интегрируемой в другую систему, сохраняя необходимую пользователям гибкость и не теряя в своей функциональности.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации программы

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации программы, могут быть исправлены единичной работой специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в программе, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
- запрос на развитие – запрос на проведение доработок программы.

Типовой регламент технической поддержки

Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках действующего договора технической поддержки или приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, полностью блокирующих работу заказчика в программе bibliochip™Client.

Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку регистрируются заказчиком по электронной почте и телефону. Адрес для отправки запросов на техническую поддержку support@bibliochip.ru и по телефону +7 950 770 0911. Также сотрудники компании заказчика могут воспользоваться встроенной формой отправки обратной связи на сайте www.bibliochip.ru.

Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Обращение в техническую поддержку должно содержать следующую информацию:

- Наименование организации;
- ФИО представителя Заказчика, направившего заявку;
- контактная информация представителя Заказчика: телефон (стационарный или сотовый, адрес электронной почты, идентификатор мессенджера Skype);
- наименование системы, в состав которой входит неисправное оборудование;
- наименование, артикул и серийный номер неисправного оборудования;
- полное описание возникшей проблемы или вопроса (содержащее копии экранных форм, сообщения об ошибках, включая все возможные комментарии: звуковые сигналы оборудования, коды ошибок, горящие светодиоды на оборудовании);
- информацию о дате и предмете обращения по телефону, в случае если данная заявка изначально оформлялась по телефону.

Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

- Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в онлайн-системе задач Битрикс24, назначается исполнитель запроса и его приоритет.
- Служба технической поддержки сообщает заказчику идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации.
- Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в онлайн-системе учета задач Битрикс24.
- Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
- Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 5 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.