Keleivių laipinimo sistemos (CUPPS) priežiūros VNO ir KUN aprašas

Sistemos aprašymas

CUPPS (Common Use Passenger Processing System) – tai keleivių laipinimo sistema, skirta registracijos ir laipinimo procesų aptarnavimui oro uostuose. Sistema užtikrina keleivių registraciją, bilietų tikrinimą, laipinimo procesų valdymą bei susijusių dokumentų spausdinimą.

Sistema naudojama tiek Vilniaus, tiek Kauno oro uostuose ir yra esminė oro uostų operacinės veiklos dalis, tiesiogiai susijusi su keleivių aptarnavimo efektyvumu bei skrydžių vykdymo tęstinumu.

Kauno terminale keleivių aptarnavimo infrastruktūrą sudaro 12 registracijos stalų ir 8 laipinimo vartų stalai. Vilniaus terminale sistema išplėsta – čia naudojama 40 registracijos stalų ir 20 laipinimo vartų stalų.

Visos darbo vietos yra standartizuotos ir sudarytos iš šių pagrindinių komponentų:
- monitoriaus, skirto darbo vietos valdymui ir informacijos pateikimui;
- darbinės stoties, užtikrinančios sistemos veikimą;
- klaviatūros su integruotu skaitytuvu bei pelės;
- keleivių sąrašų spausdintuvo;
- bilietų spausdintuvo;
- bilietų skenavimo įrangos;
- bagažo juostų spausdintuvo.

Visa įranga yra integruota į bendrą CUPPS sistemos architektūrą ir veikia kaip vieninga sistema, užtikrinanti nenutrūkstamą keleivių aptarnavimo procesą.

CUPPS sistemos priežiūros paslaugos

CUPPS sistemos priežiūros paslaugos apima visų sistemos komponentų veikimo užtikrinimą, sutrikimų šalinimą, prevencinę priežiūrą bei nuolatinę sistemos būklės kontrolę, siekiant užtikrinti nepertraukiamą keleivių aptarnavimo procesų vykdymą.

Paslaugų teikėjas užtikrina sklandų ir nepertraukiamą sistemos veikimą Kauno filiale numatytu paslaugų budėjimo laikotarpiu, o Vilniaus filiale pagal Užsakovo poreikį ir užsakymus visą parą, įskaitant darbo ir ne darbo valandas. Paslaugų teikėjas taip pat užtikrina sistemos funkcionalumo palaikymą, vykdydamas Užsakovo pateiktas užklausas, organizuodamas incidentų šalinimą bei, esant poreikiui, koordinuodamas veiksmus su sistemos gamintoju ir (ar) kitais rangovais.

Paslaugos taip pat apima incidentų registravimą, pirminę diagnostiką, jų valdymą ir koordinavimą. Nustačius, kad incidentui ar sutrikimui pašalinti būtinas sistemos gamintojo ar kitos trečiosios šalies įsitraukimas, Paslaugų teikėjas privalo nedelsdamas inicijuoti incidento nagrinėjimą, informuoti atitinkamą šalį ir į komunikaciją įtraukti Užsakovo paskirtus atsakingus asmenis. Paslaugų teikėjas užtikrina informacijos perdavimą tarp šalių, seka incidento sprendimo eigą ir reguliariai informuoja Užsakovą apie jo būseną iki incidento uždarymo arba perdavimo Užsakovo atsakingiems asmenims. Paslaugos taip pat apima pagalbą keičiant sistemos komponentus dėl gedimų ar nusidėvėjimo, prevencinės priežiūros ir profilaktikos darbų vykdymą, ataskaitų apie atliktus darbus rengimą ir pateikimą Užsakovui, taip pat savarankišką darbų organizavimą ir koordinavimą, apie tokių darbų pradžią ir pabaigą informuojant Technologijų palaikymo skyrių.

Paslaugų teikimo apimties atskyrimas

CUPPS sistemos priežiūros ir palaikymo paslaugos vykdomos skirtinga apimtimi Kauno ir Vilniaus oro uostuose, atsižvelgiant į operacinius poreikius ir veiklos specifiką.

Kauno oro uostas

Kauno oro uoste sistemos priežiūros paslaugos vykdomos nuo 16:00 iki 7:00 val. darbo dienomis ir 24/7 nedarbo dienomis.

Paslaugų teikėjas užtikrina nepertraukiamą sistemos veikimą numatytu paslaugų budėjimo laikotarpiu, vykdo reguliarią profilaktiką, incidentų valdymą, gedimų šalinimą ir operatyvų reagavimą į visus sutrikimus, laikydamasis 2 lentelėje nustatytų reagavimo ir sprendimo terminų (SLA).

Visi priežiūros darbai yra turi būti atliekami planingai ir nuosekliai, užtikrinant sistemos stabilumą, veikimo tęstinumą ir rizikų prevenciją.

Vilniaus oro uostas

Vilniaus oro uoste sistemos priežiūros paslaugos vykdomos pagal poreikį, t. y. Užsakovui pateikus atitinkamą užsakymą dėl budėjimo ar padidinto Paslaugų teikėjo pasirengimo konkrečiam laikotarpiui.

Paslaugų teikėjas įsipareigoja užtikrinti galimybę operatyviai reaguoti į Užsakovo pateiktą poreikį ir atlikti visus reikalingus sistemos priežiūros darbus. Tais atvejais, kai incidento šalinimo ar profilaktinių darbų negalima atlikti nuotoliniu būdu, Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti atvykimą į Vilniaus oro uostą laikydamasis taikomų SLA reikalavimų.

Nuo Užsakovo užklausos pateikimo momento Vilniaus oro uoste taikomi 1 lentelėje nustatyti reagavimo ir sprendimo terminai (SLA)

Paslaugų teikimo ir kontrolės principai

Nepriklausomai nuo paslaugų teikimo apimties, tiek Kauno, tiek Vilniaus oro uostuose (Vilniaus oro uoste užsakius paslaugas) Paslaugų teikėjas privalo:
• užtikrinti priežiūros įsipareigojimų vykdymą;
• laikytis nustatytų reagavimo ir sprendimo terminų (SLA);
• operatyviai reaguoti į incidentus ir užtikrinti jų šalinimą;
• bendradarbiauti su Užsakovu ir kitais rangovais;
• fiksuoti atliktus darbus ir užtikrinti jų atsekamumą;
• teikti ataskaitas apie sistemos būklę, atliktus darbus ir nustatytus trūkumus.

Sistemos kritiškumo lygis

Sąvokos

Sistemos veikimo laikas – tai laikas, kada turi būti užtikrinamas sistemos funkcijų veikimas.
Sistemos palaikymo laikas – tai laikas, kai sprendžiami su sistema susijusios užklausos ir pranešimai apie incidentus.
Reakcijos laikas – tai laikotarpis nuo Užsakovo kreipimosi į Paslaugų teikėją iki užklausos ar pranešimo apie incidentą sprendimo pradžios (prisijungimo prie sistemos infrastruktūros, susisiekimo su sistemos vartotoju ir pan.).
Sprendimo laikas – tai laikotarpis nuo Užsakovo kreipimosi į Paslaugų teikėją iki užklausos ar pranešimo apie incidentą išsprendimo. Incidentams tai pilnas funkcionalumo atstatymas, užklausoms – darbo atlikimas visa prašyta apimtimi.

1 lentelė. Vilniaus oro uostui taikomi SLA reikalavimai

Sistemos palaikymo laikas	24x7: 24 valandas per parą, užsakytu paslaugų laikotarpiu
Reakcijos laikas į užklausas	Ne ilgiau kaip 4 val. nuo užklausos išsiuntimo momento
Reakcijos laikas į 1 lygio incidentus	Ne ilgiau kaip 15 minučių pranešimo apie 1 lygio incidentą išsiuntimo momento
Reakcijos laikas į 2 lygio incidentus	Ne ilgiau kaip 15 minučių pranešimo apie 2 lygio incidentą išsiuntimo momento
Reakcijos laikas į 3 lygio incidentus	Ne ilgiau kaip 4 val. pranešimo apie 3 lygio incidentą išsiuntimo momento

Sprendimo laikas užklausoms	Ne ilgiau kaip 5 d. nuo reakcijos laiko į užklausą pabaigos
Sprendimo laikas 1 lygio incidentams	Ne ilgiau kaip 3 val. pranešimo apie 1 lygio incidentą išsiuntimo momento
Sprendimo laikas 2 lygio incidentams	Ne ilgiau kaip 4 val. pranešimo apie 2 lygio incidentą išsiuntimo momento
Sprendimo laikas 3 lygio incidentams	Ne ilgiau kaip 48 val. pranešimo apie 3 lygio incidentą išsiuntimo momento

2 *lentelė.* Kauno oro uostui taikomi *SLA reikalavimai*

Sistemos palaikymo laikas	Nuo 16:00 iki 7:00 darbo dienomis ir 24/7 nedarbo dienomis
Reakcijos laikas į užklausas	Ne ilgiau kaip 4 val. nuo užklausos išsiuntimo momento
Reakcijos laikas į 1 lygio incidentus	Ne ilgiau kaip 15 minučių nuo pranešimo apie1 lygio incidentą išsiuntimo momento
Reakcijos laikas į 2 lygio incidentus	Ne ilgiau kaip 15 minučių nuo pranešimo apie 2 lygio incidentą išsiuntimo momento
Reakcijos laikas į 3 lygio incidentus	Ne ilgiau kaip 4 val. pranešimo apie 3 lygio incidentą išsiuntimo momento
Sprendimo laikas užklausoms	Ne ilgiau kaip 5 d. nuo reakcijos laiko į užklausą pabaigos
Sprendimo laikas 1 lygio incidentams	Ne ilgiau kaip 3 val. nuo pranešimo apie 1 lygio incidentą išsiuntimo momento
Sprendimo laikas 2 lygio incidentams	Ne ilgiau kaip 4 val. nuo pranešimo apie 2 lygio incidentą išsiuntimo momento
Sprendimo laikas 3 lygio incidentams	Ne ilgiau kaip 48 val. nuo pranešimo apie 3 lygio incidentą išsiuntimo momento

3 lentelė. Bendras sistemų kritiškumo lygių nustatymas

Lygis	**Aprašymas**	**Kriterijai**
1	Kritinis	Net trumpalaikė prastova sąlygoja bent vieną iš šių pasekmių: a) skrydžio vėlavimą, atidėjimą arba atšaukimą; b) negalima vykdyti keleivių registracijos arba laipinimo procedūrų viename ar keliuose reisuose; c) viename oro uoste neveikia 50 % ar daugiau registracijos darbo vietų ir (arba) 50 % ar daugiau laipinimo vartų darbo vietų; d) sutrikimas sukelia tiesioginį pajamų praradimą arba operacijų sustabdymą.
2	Vidutinis	a) kritinė sistemos klaida, kuriai yra laikinas sprendimas; b) nekritinė sistemos klaida, turinti įtakos Užsakovo veiklai, tačiau sistema gali būti naudojama operacijose.
3	Žemas	Pavienė arba nedidelė sistemos klaida, kuri: a) reikšmingai nepaveikia sistemos funkcionalumo; b) gali išjungti tik tam tikras nebūtinas funkcijas; c) iš esmės nepaveikia Užsakovo veiklos rezultatų.

4 lentelė. Paslaugos Incidentų kritiškumo lygio nustatymas.

Incidento kritiškumo lygis	Aprašymas	Kriterijai

1 lygis: Kritinis incidentas	Kritinis	Incidentas, atitinkantis bent vieną 3 lentelėje nustatytą 1 lygio (kritinio) sutrikimo kriterijų. *1 žingsnis*: Pranešimo apie incidentą gavimo patvirtinimas per 15 minučių. Pranešimas apie incidentą laikomas gautu nuo jo išsiuntimo momento. *2 žingsnis*: Ne vėliau kaip per 30 min. po 1-o lygio reakcijos laiko pabaigos. Jei Paslaugų teikėjas negali savarankiškai išspręsti gedimo, jis kreipiasi į CUPPS sistemos rangovą. *3 žingsnis*: Kai gedimo negalima pašalinti nuotoliniu būdu, Paslaugų teikėjas pakartotinai kreipiasi į CUPPS sistemos rangovą, kuris kartu su Paslaugų teikėju suteikia korekcinę priežiūrą ne vėliau kaip per 3 valandas tokio kreipimosi gavimo.
2 lygis: Vidutinio kritiškumo lygio incidentas	Vidutinis	Incidentas, atitinkantis bent vieną 3 lentelėje nustatytą 2 lygio kriterijų. *1 žingsnis*: Pranešimo apie incidentą patvirtinimas per 15 minučių. *2 žingsnis*: Laikino sprendimo arba korekcinių veiksmų užtikrinimas ne vėliau kaip per 4 valandas nuo pranešimo apie incidentą išsiuntimo momento. Jei reikia, kreipiamasi į CUPPS rangovą. *3 žingsnis*: Visiškas problemos pašalinimas ne vėliau kaip per 4 valandas nuo pranešimo apie incidentą išsiuntimo momento.
3 lygis: Žemo kritiškumo lygio incidentas	Žemas	Incidentas, atitinkantis bent vieną 3 lentelėje nustatytą 3 lygio kriterijų. *1 žingsnis*: Pranešimo apie incidentą patvirtinimas ne vėliau kaip per 4 valandas. *2 žingsnis*: Visiškas defekto pašalinimas ne vėliau kaip per 48 valandas nuo pranešimo apie incidentą išsiuntimo momento.

Sistemos profilaktika, kuri turi būti atliekama VNO ir KUN

Ne rečiau kaip 1 kartą per 24 val. Kauno oro uoste Paslaugų teikėjas privalo atlikti profilaktinį su sistemos veikimu susijusios IT infrastruktūros patikrinimą.

Vilniaus oro uoste toks pat profilaktinis patikrinimas atliekamas tais atvejais, kai priežiūros paslaugos yra užsakytos ilgesniam nei 2 kalendorinių dienų laikotarpiui.

Profilaktinis patikrinimas turi apimti:

- OKI spausdintuvų ruloninio popieriaus ir kasečių patikrinimą;
- pirštų atspaudų nuo skenavimo įrenginių nuvalymą;
- darbo vietos ir aplink kompiuterinę įrangą esančios aplinkos vizualinį patikrinimą;
- nustačius bendrą darbo vietos netvarkingumą ar nešvarą, informuoti už švarą atsakingą asmenį;
- esant poreikiui, išvalyti nešvarią kompiuterinę įrangą.

Ne rečiau kaip 1 kartą per mėnesį KUN oro uoste Paslaugų teikėjas turi atlikti profilaktinį su sistemos veikimu susijusios IT infrastruktūros patikrinimą, kuris turi apimti:

- spausdintuvų profilaktiką;
- dulkių nuvalymą nuo ekranų;
- dulkių nuvalymą nuo klaviatūrų ir pelių;
- pirštų atspaudų nuvalymą nuo skenerių;
- darbo stočių kompiuterių valymą pagal poreikį;
- darbo stočių programinės įrangos perkrovimą;
- darbo stočių kabelių būklės ir tvarkingumo patikrinimą;
- profilaktinio patikrinimo rezultatų pateikimą Užsakovui suderintu elektroniniu paštu.

Ne rečiau kaip 1 kartą per metus KUN Paslaugų teikėjas privalo atlikti išsamų su CUPPS sistemos veikimu susijusios IT infrastruktūros profilaktinį patikrinimą, kuris turi apimti darbo kompiuterių giluminę techninę priežiūrą, įskaitant procesorių korpusų atidengimą, dulkių pašalinimą, termopastos būklės patikrinimą ir, esant poreikiui, jos pakeitimą.

Metinės profilaktikos metu papildomai turi būti atliekamas darbo stočių vidinių komponentų techninės būklės įvertinimas, įskaitant aušinimo sistemų, ventiliatorių ir maitinimo šaltinių patikrinimą, įrangos veikimo stabilumo vertinimą bei galimų nusidėvėjimo ar gedimų požymių nustatymą.

5 lentelė. Profilaktinių patikrų dažnumo lentelė.

Atliekami darbai	Kasdien	Kas 1 Mėnesį	Kas Metus
Patikrinti OKI spausdintuvų ruloninį popierių	X		
Patikrinti OKI spausdintuvų kasetės likutį	X		
Nuvalyti nuo skanerio piršto antspaudus	X		
Vizualinė darbo vietos apžiūra	X		
Spausdintuvo profilaktika		X	
Nuvalyti dulkes nuo ekranų		X	
Nuvalyti dulkes nuo klaviatūrų ir pelių		X	
Pagal poreikį išvalyti darbo stoties kompiuterius		X	
Perkrauti darbo stočių programinę įrangą ir atlikti įrangos testavimą		X	
Patikrinti darbo stočių kabelius (tvarkingumas)		X	
Atlikti darbo kompiuterių profilaktiką, į kuria įeina procesoriaus korpusų atidengimas ir pilnas dulkių išsiurbimas			X
Termopastos pakeitimas (pagal poreikį)			X

Profilaktinės priežiūros ataskaitos ir jų pateikimo tvarka

Ne vėliau kaip per 7 dienas nuo praeito mėnesio pabaigos, Paslaugų teikėjas turi pateikti KUN priežiūros paslaugų ataskaitą, kurioje turi būti nurodyta sistemos komponentų būklė ir būtini veiksmai, užtikrinantys nenutrūkstamą sistemos ir jos komponentų veikimą. Taip pat turi būti parengtos rekomendacijos dėl korekcinių veiksmų, siekiant užtikrinti nenutrūkstamą sistemos eksploataciją. Ataskaitos bei kita informacija pateikiamos Technologijų palaikymo skyriui (Užsakovui). Ataskaita teikiama dėl VNO tik tuo atveju, jei per mėnesį buvo teiktos paslaugos 14 kalendorinių dienų per mėnesį.