



**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ИНСТРУМЕНТАЛЬНОЙ ПЛАТФОРМЫ «OPENICAR», В
ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ,
НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

на 8 листах

2016 г.

Оглавление

1. Назначение и статус документа.....	3
2. Перечень услуг по сопровождению	3
3. Организация процесса сопровождения.....	4
4. Организация сопровождения со стороны Заказчика	4
5. Организация сопровождения со стороны Исполнителя	5
6. Обеспечение процесса сопровождения	5
7. Предоставление услуг по сопровождению.....	5
8. Техническая поддержка.....	5
9. График работ по резервированию баз данных и приложений.....	5
10. Порядок предоставления услуг	6
11. Порядок согласования ограничений доступа к системе.....	8
12. Оказание услуг по доработке системы.....	8
13. Персонал, необходимый для обеспечения поддержки	8

1. Назначение и статус документа

Настоящий документ призван обеспечить уровень сопровождения и регламентирует взаимодействие Заказчика и ОАО «КОМСОФТ» (далее Исполнителя) в процессе эксплуатации инструментальной платформы OpenIcar, определяет участников этого процесса, их функции и ответственность.

Действие настоящего регламента распространяется на:

- специалистов Заказчика, использующих систему для выполнения своих должностных обязанностей;
- специалистов Заказчика, ответственных за эксплуатацию инструментальной платформы OpenIcar;
- специалистов Исполнителя, ответственных за техническую поддержку, администрирование и сопровождение инструментальной платформы OpenIcar.

2. Перечень услуг по сопровождению

Услуги по сопровождению распространяются на инструментальную платформу OpenIcar. Услуги по сопровождению разделены по пакетам услуг (далее – «Пакет услуг» или «ПУ»), общим количеством – 3 (три) пакета.

Состав Пакетов услуг:

Работы по технической поддержке сотрудников, информационно-консультационной поддержке, обеспечению работоспособности информационной системы (код ПУ1):

Код пакета услуг	Наименование пакета услуг	Перечень услуг в рамках пакета услуг	Приоритет	Исполнение
ПУ1	Обеспечение технической поддержки сотрудников Заказчика, ответственных за функционирование информационной системы	Консультации по техническому обеспечению работы информационной системы	Средний	Фиксация в среде управления запросами
	Обеспечение информационно-консультационной поддержки информационной системы	Консультации по вопросам работы информационной системы	Низкий	Фиксация в среде управления запросами
		Оценка текущего состояния базы данных и выработка рекомендаций по ее синхронизации	Низкий	Фиксация в среде управления запросами
	Обеспечение работоспособности	Устранение критических ошибок в эксплуатируемом программном обеспечении	Высокий	Безусловное

2.1 Работы по техническому обслуживанию серверов инструментальной платформы OpenIcar (код ПУ2):

Код пакета услуг	Наименование пакета услуг	Перечень услуг в рамках пакета услуг	Приоритет	Исполнение
ПУ2	Обновление программного обеспечения	Под обновлением системного программного обеспечения подразумевается установка пакетов обновления, необходимых для функционирования инструментальной платформы OpenIcar	Средний	Безусловное
		Под обновлением прикладного программного обеспечения подразумевается установка пакетов обновления, поставляемых	Средний	Безусловное

		разработчиками инструментальной платформы OpenIcar		
	Обеспечение работоспособности	Оптимизация работы служб и серверов	Средний	Безусловное

Работы по доработке и модернизации функциональных блоков (код ПУЗ):

Код пакета услуг	Наименование пакета услуг	Перечень услуг в рамках пакета услуг	Приоритет	Исполнение
ПУЗ	Модернизация функциональных блоков	Подготовка рекомендаций, предложений по улучшению организации состава и структуры базы данных	Средний	Фиксация в среде управления запросами
		Участие в разработке Технического Задания на модернизацию функциональных блоков	Средний	Безусловное
		Разработка эскизных проектов модернизируемой и вновь разрабатываемой функциональности по заявкам и предложениям Заказчика	Средний	Безусловное
		Разработка исходного кода, настройка, тестирование дополнительной функциональности на основе эскизного проекта	Средний	Фиксация в среде управления запросами
		Документирование дополнительной функциональности: описание изменений	Средний	Безусловное
		Обучение ключевых пользователей Заказчика по работе с модернизированной функциональностью	Средний	Фиксация в среде управления запросами
		Передача модернизированной функциональности в службу технической поддержки сотрудников Заказчика, ответственных за функционирование системы	Средний	Безусловное
	Обеспечение работоспособности	Устранение некритичных ошибок в эксплуатируемом программном обеспечении	Средний	Фиксация в среде управления запросами

3. Организация процесса сопровождения

Участники процесса сопровождения, на которых распространяются требования настоящего Регламента определены в п.1 данного Приложения. Положения настоящего регламента обязательны для выполнения всеми обозначенными участниками процесса.

4. Организация сопровождения со стороны Заказчика

Куратор со стороны Заказчика имеет полномочия и решает следующие вопросы:

- Контроль за регистрацией всех запросов в Системе управления запросами (далее «СУЗ»);
- Решение оперативных вопросов со стороны Заказчика по вопросам эксплуатации и развития функциональности систем;
- Согласования отчетов и визирование Актов сдачи-приемки оказанных услуг;
- Формирования заключений по оценке качества предоставленных Услуг Исполнителем в соответствии с Соглашением об уровне сервиса;

5. Организация сопровождения со стороны Исполнителя

Менеджер проводит первичную классификацию запросов и, при необходимости, их эскалацию.

Непосредственное консультирование Пользователей и исполнение запросов Заказчика осуществляют специалисты Исполнителя.

Информация о назначении ответственного менеджера, контактных данных и последующих изменениях сообщается Заказчику в письменном виде.

6. Обеспечение процесса сопровождения

Для обеспечения процесса сопровождения специалисты Исполнителя имеют полномочия на просмотр, изменение и удаление данных в системах по письменному указанию Заказчика. Эти полномочия равны полномочиям специалистов Заказчика по соответствующим направлениям. Администраторы Исполнителя имеют право управлять полномочиями всех Пользователей систем.

Исполнитель гарантирует конфиденциальность информации Заказчика, полученной в процессе сопровождения.

7. Предоставление услуг по сопровождению

Услуги Исполнителя по сопровождению подразделяются на:

Постоянные:

(ПУ1, согласно Приложению №1):

- устранение критических ошибок в программном обеспечении системы;
- регулярные регламентные и профилактические работы по администрированию системы в целях обеспечения её устойчивого функционирования (техническая поддержка);
- исполнение запросов, поступающих от Пользователей со стороны Заказчика, а также с учетом данных оперативного мониторинга системы с целью обеспечения требуемых качественных параметров функционирования бизнес-приложений у Заказчика;

(ПУ2, согласно Приложению №1):

- Обновление программного обеспечения.

Переменные:

(ПУ3, согласно Приложению №1):

- устранение некритических ошибок в программном обеспечении системы;
- работы по модернизации функциональных блоков с целью повышения производительности, надежности и удобства эксплуатации;
- Разработка новых функциональных блоков, при согласовании требований к ним с Заказчиком.

8. Техническая поддержка

Техническая поддержка включает в себя регулярные Услуги по администрированию, сопровождению и поддержке актуального состояния (уровня) систем (в пределах ответственности), базы данных и сервисных программ.

Работы по сопровождению клиентских рабочих мест и серверного оборудования осуществляется силами Заказчика.

При необходимости оказания Услуг или выполнения работ, связанных с остановкой предоставляемого сервиса более чем на 10 минут, работы должны проводиться специалистами Исполнителя в рабочие дни недели с 17-00 до 22-00 часов местного времени Заказчика (после окончания работы Пользователей). Перед проведением работ обязательно создание резервной копии БД.

В случае если плановая остановка сервиса не превышает 10 минут, то работы могут быть выполнены в рабочее время.

9. График работ по резервированию баз данных и приложений

Для продуктивной инсталляции устанавливается следующий режим создания и хранения резервных копий базы данных:

- Каждую неделю в воскресенье производится создание резервной копии уровня 0 (полное резервирование БД);
- Каждые сутки в период создается инкрементная резервная копия уровня 1;
- Каждый час создается инкрементная резервная копия уровня 2.
- Копии БД на следующий рабочий день переносятся на отдельный сервер Ваксир-ов.

Схема удаления устаревших резервных копий :

- Резервные копии уровня 2 удаляются после 8 дней хранения с момента создания;

- Резервные копии уровня 1 - после месяца;
- Резервные копии уровня 0 (всей базы данных) - после года, за исключением первой резервной копии уровня 0 за каждый год.

Также для продуктивной инсталляции устанавливается следующий режим создания и хранения копии базы контента:

ежедневно производится копирование БД контента с сервера приложений на отдельный сервер Backup-ов. Ежедневные копии хранятся в течение 2 дней, ежемесячные — в течение года, ежегодные - вечно.

За предоставление ресурсов для нормальной работы систем (серверов, операционных систем, дискового хранилища архивов и текущих данных, коммутационного оборудования и каналов передачи данных) отвечает Заказчик.

10. Порядок предоставления услуг

10.1 Регистрация и назначение запросов.

При возникновении проблемы при работе с системами или необходимости получения информации Пользователь в первую очередь обращается к Куратору. По возможности Куратор самостоятельно отвечает на вопросы Пользователя и устраняет возникшую проблему или предоставляет необходимую информацию без обращения к Исполнителю.

Вопросы Пользователей, ответы на которые содержатся в руководствах пользователя и методических инструкциях, должны рассматриваться Кураторами самостоятельно.

Консультации могут быть оказаны Исполнителем непосредственно Пользователям устно по телефону «горячей линии» или письменно по электронной почте.

В случае невозможности самостоятельно разрешить проблему Куратор оформляет письменную заявку на предоставление Услуги (именуемую далее «Запрос»), связанную с обслуживанием систем или доработкой ПО или с устранением ошибок или решением других проблем, мешающих нормальному функционированию систем.

Запросы регистрируются Куратором.

Запрос должен оформляться на одну Услугу (один инцидент, один вопрос). Правила оформления запроса определяются Куратором и Менеджером.

Правильность оформления запроса полностью ложится на Куратора. В случае необходимости Менеджер имеет право запросить дополнительную информацию по запросу, изменить его сложность и, соответственно, срок ответа согласно SLA. В случае потери актуальности или нечетко сформулированного Запроса Менеджер может отклонить Запрос. В этом случае Менеджер уведомляет Куратора электронным сообщением с указанием причины отказа и переводит Запрос в статус «Закрыт» с пометкой «В консультации отказано».

В случае отсутствия доступа к СУЗ Задача регистрируется письменно и направляется на электронный адрес службы технической поддержки филиала, с обязательным переносом информации в СУЗ после восстановления доступа.

Все зарегистрированные Задачи проходят процедуру назначения. Под назначением Задачи понимается занесение в ранее зарегистрированный запрос следующей информации и передача на исполнение специалисту Исполнителя:

- Присвоение статуса – «Назначена»;
- Привязка к Услуге, с которой связан запрос;
- Определение категория запрос (Запрос на обслуживание, Инцидент и т.п.);
- Критичность выполнения запроса;
- Приоритет и плановый срок выполнения запроса;
- Назначение специалиста Исполнителя, ответственного за исполнение запроса.

В случае очень сложных Запросов, требующих глубокой проработки и больших трудозатрат специалистов Исполнителя (например, Запросов, связанных с взаимодействием нескольких модулей), Менеджер имеет право потребовать разбиения Запроса на несколько этапов и изменении сроков рассмотрения Запроса.

В случае если после получения ответа на Запрос Пользователь считает проблему не решенной или качество её исполнения неудовлетворительное, то после согласования с Куратором Запрос в 3-дневный срок возвращается Менеджеру с указанием причин неудовлетворенности и работа над Запросом возобновляется.

Запросы Заказчика обрабатываются по мере их поступления. В случае если в момент поступления Запроса Консультант работает с другим Запросом, то Запрос ставится «в очередь». Порядок обработки Запросов определяется их приоритетом.

По согласованию с Куратором приоритет Запроса может быть повышен или понижен и сроки предоставления консультации могут быть изменены. При изменении сроков рассмотрения Запроса Консультант вносит изменения в СУЗ и указывает новый срок исполнения Запроса.

Все действия Исполнителя при работе с Запросом, переписка, обмен файлами и т.д. фиксируются в СУЗ и сохраняются в электронном архиве.

10.2 Оповещение Пользователя о регистрации запроса.

По окончании регистрации запроса Пользователю по электронной почте отправляется оповещение установленного формата, в котором сообщается основная информация по запросу:

- Уникальный идентификационный номер (ID);
- Дата и время регистрации запроса;
- Краткое содержание запроса.

При сбоях в работе электронной почты, а также других нештатных ситуациях, Куратор дополнительно уведомляет инициатора запроса или его руководителя по телефону.

10.3 Перенос сроков исполнения запроса.

В исключительных случаях имеется возможность изменить ранее назначенный плановый срок исполнения запроса. Согласование переноса сроков исполнения выполняется по следующей схеме:

- Сотрудник Исполнителя, ответственный за запрос, информирует Менеджера о необходимости и причинах переноса срока. Менеджер связывается с Куратором (в крайнем случае, с инициатором запроса или его руководителем) и согласовывает с ним перенос сроков исполнения запроса.
- После согласования переноса сроков выполнения запроса, инициатор получает уведомление по электронной почте об изменении планового срока ее выполнения.

10.4 Процедура закрытия запроса и оповещения пользователей.

По окончании работы над Запросом Менеджер регистрирует ответ в системе СУЗ.

Куратор проверяет исполнение и в случае положительного решения переводит Статус Запроса в «Выполнено», при этом инициатор запроса оповещается и у него запрашивается подтверждение на закрытие. Оповещение выполняется автоматически системой по электронной почте, либо ответственным за запрос по телефону.

Обратная связь от инициатора запроса принимается по электронной почте и заносится в систему СУЗ автоматически, либо специалистом Исполнителя вручную.

Если подтверждение выполнения работ по запросу получено, а также при отсутствии реакции пользователя в течение 16 рабочих часов, – Менеджер имеет право самостоятельно закрыть задачу, то есть перевести запрос в статус «Закрыт».

Если у инициатора запроса есть замечания, или он опроверг факт выполнения запроса, то Куратор выясняет причину отклонения и фиксирует их в системе.

Если замечания обоснованы, то запрос отправляется на доработку (переводится в статус «Назначен»). Если же замечания не соответствуют сути запроса и выполненным действиям, то Запрос переводится в статус «Закрыт» и регистрируется новый запрос по вновь поступившим замечаниям.

Устранение замечаний производится через повторное назначение запроса с указанием перечня замечаний / причины возврата на доработку.

10.5 Время предоставления услуг

Услуги предоставляются Заказчику ежедневно с 08.00 до 17.00 часов по местному времени в рабочие дни, которые устанавливаются Трудовым Кодексом Российской Федерации и соответствующими Постановлениями Правительства РФ на текущий календарный год.

В случае крайней необходимости Заказчик оформляет письменную заявку на работу сотрудников Исполнителя в нерабочее время, в выходные или праздничные дни не менее, чем за 18 часов до предполагаемого срока. Заявка должна быть подписана руководителем ИТ-департамента Заказчика.

Вышеописанный уровень обслуживания не применяется в случае возникновения обстоятельств непреодолимой силы, форс-мажорных обстоятельств, указанных в Договоре.

Исполнитель предоставляет Услуги на основе утвержденного Регламента, Соглашения об уровне сервиса и графиков работ по модернизации функциональных блоков, согласованных с Заказчиком. Если работы, проводимые Исполнителем по запросу Заказчика, приводят или могут привести к ухудшению качества предоставления Услуги или к остановке предоставления Услуги, Исполнитель обязан приостановить работы и немедленно уведомить Заказчика о возникшей проблеме. Исполнитель приложит все усилия для проведения своих внутренних регламентных работ в нерабочее время.

Все изменения, вносимые Исполнителем в системы, которые могут повлиять на функциональность и работоспособность ИС, в обязательном порядке согласовываются с Куратором.

Исполнитель не несет ответственности за результаты услуг по сопровождению ИС, выполненных Заказчиком самостоятельно или с привлечением третьих лиц.

11. Порядок согласования ограничений доступа к системе

Ограничением доступа пользователей к системе в период времени, относящегося к установленному времени доступности системы, должно быть согласовано с ответственным лицом Заказчика, отвечающим за организацию эксплуатацию систем со стороны Заказчика.

Для проведения плановых и профилактических и регламентных работ на серверной части с ограничением доступа пользователей к системе составляется график проведения работ на год, утвержденный руководителем Исполнителя, в котором указаны даты и сроки проведения работ и в письменном виде направляется Заказчику для согласования.

В случае необходимости проведения внеплановых работ, для выполнения которых необходимо ограничение доступа пользователей к системе направляется информационное письмо по электронной почте на адрес ответственного лица Заказчика с запросом на разрешение выполнения внеплановых работ не позднее, чем за 2 (двое) рабочих суток до планируемого времени начала проведения работ. Продолжительность разового выполнения внеплановых работ, проводимых во время доступности системы, не должна превышать 3 (три) часов. Проведение внеплановых работ с ограничением доступа пользователей производится в случае положительного ответа ответственного лица Заказчика на проведение работ. Информация о времени отключения системы выводится в системное информационное сообщение для всех пользователей.

12. Оказание услуг по доработке системы

При необходимости Заказчик вправе потребовать от Исполнителя предоставления услуг по доработке функциональности эксплуатируемой системы. Перечень Услуг (работ) включают в себя:

- Доработка функционала и корректировка информационной системы, основанные на предложениях по улучшению организации базы данных ;
- Модернизация редактора бизнес-процессов;
- Модернизация редактора генерации отчетных форм;
- Модернизация редактора экранных форм приложений систем;
- Разработка, связанная с интеграцией систем в инфраструктуру Заказчика;
- Разработка дополнительной функциональности в системах по запросам и предложениям Заказчика;
- Улучшения, связанные с выгрузкой информации из систем в различные форматы;
- Исправления не критических ошибок, связанных с неудобством использования систем, но не влияющих на работоспособность системы.

Доработку систем производится через формирование запроса в СУЗ.

Куратор Заказчика на основании предложений пользователей и согласовывает перечень работ и плановую трудоемкость с Менеджером Исполнителя.

13. Персонал, необходимый для обеспечения поддержки

Создание, развитие и поддержка платформы Openisag выполнялись и осуществляются в настоящий момент силами специалистов ОАО «КОМСОФТ». Коллектив разработчиков (программисты, аналитики, специалисты по сопровождению) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав платформы Openisag, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу платформы.

Все компоненты, входящие в платформу Openisag распространяются на основе свободных лицензий, в связи с чем, ОАО «КОМСОФТ» не имеет ограничений для их модификации, реструктуризации и развития.

В штате ОАО «КОМСОФТ» числится 57 сотрудников основного персонала (IT-специалисты), 14 из которых занимаются непосредственно развитием платформы Openisag, технической поддержкой и эксплуатацией.