

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ
ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
КОМПЛЕКСА «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА», В ТОМ ЧИСЛЕ
УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ
ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, А
ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЮ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Разработал: Арбузов Д.В.

Утвердил: Автономова Е.М.

ISO 9001-2008: пп. 4.2.2, 5.2, 5.3, 5.5.1, 5.5.2, 8.2.3, 8.4

Этот документ является собственностью Компании и носит конфиденциальный характер. Содержание данного документа не может воспроизводиться целиком или по частям, либо передаваться третьим лицам, не являющимся сотрудниками Компании, без предварительного согласования с Представителем Руководства по качеству и Менеджером по качеству.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	3
2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	4
2.1. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	4
2.2. СВЯЗЬ СО СЛУЖБОЙ ПОДДЕРЖКИ ИБС И ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ЗАПРОС	5
2.3. КОНТАКТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	6
2.4. ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	6
2.5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	7
3. МОДЕРНИЗАЦИЯ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	8
4. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	9
5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ РАБОТЫ С ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	9
5.1. КАТЕГОРИИ И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ	9
5.2. КВАЛИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ДЛЯ РАБОТЫ С ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	11
5.3. РЕЖИМ РАБОТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ДЛЯ РАБОТЫ СО ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»	12
5.4. ГРАФИК РАБОТ ПО РЕЗЕРВИРОВАНИЮ БАЗ ДАННЫХ (ОБРАЗЕЦ)	13
6. СОХРАННОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ПРИ АВАРИЯХ (ОБРАЗЕЦ)	14

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

Поддержание жизненного цикла Программного комплекса «Планета. Платформа» (ПК «Планета. Платформа») осуществляется за счет сопровождения системы (включает проведение модернизаций ПК «Планета. Платформа») по заявкам заказчика, консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке ПК «Планета. Платформа»).

Сопровождение ПК «Планета. Платформа» необходимо для обеспечения:

- Отсутствия простоя в работе системы по причине невозможности функционирования (аварийная ситуация, ошибки в работе и т.п.);
- Обеспечения гарантий корректного функционирования системы и дальнейшего развития ее функционала.

Обозначенные цели должны быть достигнуты путем:

- Консультирования пользователей ПК «Планета. Платформа» по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, через веб-сайт) или письменно по запросу Заказчика;
- Обеспечение Заказчика новыми версиями ПК «Планета. Платформа» по мере их выхода;
- Обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Устранение ошибок в случае выявления их при работе с ПК «Планета. Платформа».

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

2.1. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

Техническая поддержка пользователей ПК «Планета. Платформа» по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации осуществляется по телефону, электронной почте, через веб-сайт.

Подписка на техническую поддержку ПК «Планета. Платформа» позволяет быть на связи с квалифицированной командой профессионалов ИБС.

Подписка на поддержку ПК «Планета. Платформа» открывает доступ в течение 1 года к технической поддержке, покрывающей весь жизненный цикл ПК «Планета. Платформа».

Количество контактов для обращения в службу поддержки	1-3
Область инцидентов	Оперативная поддержка с разрешением инцидентов, связанных с установкой и эксплуатацией ПО

В рамках технической поддержки ПК «Планета. Платформа» оказываются следующие услуги:

- Удаленное решение инцидентов;
- Выезд специалиста по месту установки;
- Портал поддержки клиентов;
- Возможность получения всех обновлений в течение срока действующей технической поддержки;
- Диагностика проблем установки и конфигурации;
- Диагностика проблем управления инфраструктурой виртуальных рабочих мест;

- Диагностика проблем производительности.

2.2. СВЯЗЬ СО СЛУЖБОЙ ПОДДЕРЖКИ ИБС И ВРЕМЯ РЕАКЦИИ НА ЗАПРОС

Связь со службой поддержки ИБС и время реакции на запрос (время до первого отклика по инциденту) осуществляется в соответствии со сведениями, представленными в таблице.

Связь с технической поддержкой	По электронной почте и через веб-сайт
Прием обращений и регистрация заявок	24 x 7
Язык обращения	Русский
Период получения ответа по инциденту 1 категории сложности (критический уровень: полная потеря данных; полная недоступность данных; глобальная неисправность системы, повлекшая её остановку)	2 рабочих часа (в случае обращения после 18:00, ответ по инциденту будет в 11:00 следующего рабочего дня)
Период получения ответа по инциденту 2 категории сложности (высокий уровень: частичная недоступность данных; недоступность либо некорректная отработка внутренней функциональности системы.)	4 рабочих часа (в случае обращения после 18:00, ответ по инциденту будет в 13:00 следующего рабочего дня)
Период получения ответа по инциденту 3 категории сложности (средний уровень: система работоспособна, но уменьшена отказоустойчивость внутренних/внешних компонентов)	8 рабочих часов

Период получения ответа по инциденту 4 категории сложности (низкий уровень: запрос информации, не влияющей на ход рабочего процесса)	1 рабочий день
--	----------------

2.3. КОНТАКТЫ ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

Контактная информация для обращения в службу технической поддержки:

- Почтовый адрес: 127018, Москва, ул. Складочная, д. 3, стр. 1
- Он-лайн: <http://tac.ibs.ru>
- Email: MPryadkin@IBS.RU
- Телефон: +7 (812) 385-15-55
- Факс: +7 (812) 385-12-42

2.4. ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

Менеджер технической поддержки проводит первичную классификацию запросов и при необходимости их эскалацию.

Непосредственное консультирование Пользователей и исполнение запросов Заказчика осуществляют инженеры технической поддержки.

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

2.5. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОЦЕССА СОПРОВОЖДЕНИЯ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

Для обеспечения процесса сопровождения ПК «Планета. Платформа» 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.

3. МОДЕРНИЗАЦИЯ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

Проведение модернизации ПК «Планета. Платформа» в связи с совершенствованием работы функций и процедур, выполняемых системой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий программного обеспечения, полученных в результате модификации, и предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПК «Планета. Платформа», полученных в результате модификации.

В рамках модернизации ПК «Планета. Платформа» оказываются следующие услуги:

- Прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в ПК «Планета. Платформа»;
- Согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- Выявление ошибок в функционировании ПК «Планета. Платформа»;
- Модификация ПК «Планета. Платформа» по заявкам Заказчика;
- Исправление ошибок, выявленных в функционировании ПК «Планета. Платформа»;
- Предоставление Заказчику новых версий ПК «Планета. Платформа», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- Предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПК «Планета. Платформа», выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

4. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

Если в процессе работы ПК «Планета. Платформа» возникает неисправность (нештатная ситуация), то пользователю следует обратиться к администратору системы. Если администратор не может самостоятельно устранить ее, то ему необходимо обратиться в службу технической поддержки ИБС. При этом администратору необходимо подготовить следующую информацию:

- Название операционной системы (и её разрядность), под управлением которой работает ПК «Планета. Платформа».
- Версию и номер сборки ПК «Планета. Платформа». Данную информацию можно получить в правом верхнем углу окна.
- Желательно сделать снимки экрана (скриншоты), на которых будет изображено окно ПК «Планета. Платформа» с ошибкой, а также непосредственно текст ошибки.
- Название операционной системы (и её разрядность), под управлением которой работает устройство пользователя.
- Название операционной системы (и её разрядность), под управлением которой работает виртуальное рабочее место.
- Желательно сделать снимки экрана (скриншоты), на которых будет изображена ошибка, а также непосредственно текст ошибки

Если администратор сразу не даст ответы на эти вопросы, то ему их всё равно зададут, и процесс поиска решения проблемы затянется.

5. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ РАБОТЫ С ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

5.1. КАТЕГОРИИ И ОБЯЗАННОСТИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Для эксплуатации ПК «Планета. Платформа» определены следующие роли пользователей:

- 1) администратор инфраструктуры;
- 2) администратор пользователей;
- 3) администратор информационной безопасности

- 4) конечный пользователь

Основными обязанностями администратора инфраструктуры являются:

- 1) установка, модернизация, настройка и мониторинг работоспособности программного обеспечения ПК «Планета. Платформа»;
- 2) управление инфраструктурой виртуальных рабочих мест на базе ПК «Планета. Платформа» с помощью средств, предоставляемых программным обеспечением ПК «Планета. Платформа» в рамках определенных для каждого администратора прав доступа

Основными обязанностями администратора пользователей являются:

- 1) управления локальными учетными записями администраторов и их группами в программном обеспечении ПК «Планета. Платформа»;
- 2) подключение и настройка внешних источников авторизации (Microsoft Active Directory или OpenLDAP).

Основными обязанностями администратора информационной безопасности являются:

- 1) разработка, управление и реализация эффективной политики информационной безопасности ПК «Планета. Платформа»;
- 2) управление правами доступа администраторов инфраструктуры к функциям ПК «Планета. Платформа»;
- 3) осуществление мониторинга информационной безопасности.

Конечные пользователи – это основная категория пользователей ПК «Планета. Платформа», в интересах которых разрабатывается система.

Все перечисленные выше роли могут быть объединены в роль администратора, обязанности которого могут быть возложены на одного сотрудника, входящего в штат организации, занимающейся сопровождением информационных систем.

Все пользователи ПК «Планета. Платформа» должны обладать дифференцированными правами доступа к виртуальным рабочим местам.

5.2. КВАЛИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ДЛЯ РАБОТЫ С ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

Системный администратор должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке и администрированию программных и технических средств, применяемых в ПК «Планета. Платформа».

ПК «Планета. Платформа» не требует круглосуточного обслуживания и присутствия администраторов у консоли управления.

5.3. РЕЖИМ РАБОТЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ ДЛЯ РАБОТЫ СО ПК «ПЛАНЕТА. ПЛАТФОРМА»

Все специалисты должны работать в соответствии со стандартным графиком работы не более 8 часов.

Система реализуется на персональных компьютерах, поэтому требования к организации труда и режима отдыха при работе с ней должны устанавливаться, исходя из требований к организации труда и режима отдыха при работе с этим типом средств вычислительной техники. Продолжительность непрерывной работы персонала с разрабатываемой системой и персональными компьютерами без регламентированного перерыва не должна превышать 2 часа.

Для обеспечения максимальной работоспособности и сохранения здоровья профессиональных пользователей на протяжении рабочей смены должны устанавливаться регламентированные перерывы: через 2 часа после начала рабочей смены и через 1.5 – 2.0 часа после обеденного перерыва продолжительностью 15 минут каждый или продолжительностью 10 минут через каждый час работы.

Деятельность персонала по эксплуатации системы должна регулироваться должностными инструкциями.

Для пользователей ПК «Планета. Платформа» не устанавливается специального режима работы. Все информационные ресурсы и сервисы должны быть доступны круглосуточно, за исключением специально оговоренных случаев (проведение плановых регламентных работ).

5.4. ГРАФИК РАБОТ ПО РЕЗЕРВИРОВАНИЮ БАЗ ДАННЫХ (ОБРАЗЕЦ)

Для продуктивной инсталляции ПК «Планета. Платформа» устанавливается следующий режим создания и хранения резервных копий конфигурационной базы данных:

- Каждые сутки производится создание резервной копии уровня 0 (полное резервирование БД);
- Копии БД переносятся на отдельный сервер Veeam-ов.

Схема удаления устаревших резервных копий:

- Резервные копии уровня 0 (всей базы данных) – по истечении месячного срока хранения.

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

6. СОХРАННОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ПРИ АВАРИЯХ (ОБРАЗЕЦ)

ПК «Планета. Платформа» восстанавливает свое функционирование при корректном перезапуске аппаратных средств. В Системе предусмотрена возможность организации автоматического и (или) ручного резервного копирования данных системы средствами системного и базового программного обеспечения (ОС, СУБД), входящего в состав программно-технического комплекса Заказчика. При этом обеспечивается восстановление данных в базах данных по состоянию на момент времени, не превышающий более чем 24 часа от момента сбоя или аварии технических и программных средств, обеспечивающих хранение этих данных. Дополнительно система Скала-Р управления может быть развернута в отказоустойчивом исполнении для работы в режиме ведущий-ведомый с полным дублированием компонентов.

Сохранность информации в ПК «Планета. Платформа» обеспечивается при следующих аварийных ситуациях:

- 1) импульсные помехи, сбои и перерывы в электропитании;
- 2) нарушение или выход из строя каналов связи локальной сети;
- 3) сбой общего или специального программного обеспечения ПК «Планета. Платформа».