



Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла 1С ЕАМ, в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации системы, совершенствование системы, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки

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.



ОГЛАВЛЕНИЕ

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



1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА 1С ЕАМ

Поддержание жизненного цикла 1С ЕАМ осуществляется за счет сопровождения системы (включает проведение модернизаций 1С ЕАМ) по заявкам заказчика, консультации по вопросам эксплуатации, установке и переустановке 1С ЕАМ).

Сопровождение 1С ЕАМ 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 1С ЕАМ по вопросам эксплуатации (по телефону, электронной почте, через веб-сайт) или письменно по запросу Заказчика;
- Обеспечение Заказчика новыми версиями 1С ЕАМ по мере их выхода;
- Обеспечение Заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
- Устранение ошибок в случае выявления их при работе с 1С ЕАМ.

2. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА 1С ЕАМ

2.1. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения 1С ЕАМ

Техническая поддержка пользователей 1С ЕАМ по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации осуществляется по телефону, электронной почте, через веб-сайт.

Подписка на техническую поддержку 1С ЕАМ позволяет быть на связи с квалифицированной командой профессионалов ИБС.

Подписка на поддержку 1С ЕАМ открывает доступ в течение 1 года к технической поддержке, покрывающей весь жизненный цикл 1С ЕАМ.

Таблица 1. Дополнительные условия сопровождения

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 1С ЕАМ оказываются следующие услуги:

- Удаленное решение инцидентов;



- Выезд специалиста по месту установки;
- Портал поддержки клиентов;
- Возможность получения всех обновлений в течении 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.

Таблица 2. Сведения о связи со службой поддержки ИБС

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 обработка 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 1С ЕАМ

Контактная информация для обращения в службу технической поддержки:

- Почтовый адрес: 127018, Москва, ул. Складочная, д. 3, стр. 1
- Online: <http://tac.ibs.ru>
- Email: daivanov@ibs.ru
- Телефон: +7 (495) 967-80-80, доб. 5356
- Факс: +7 (495) 967-80-81

2.4. ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ 1С ЕАМ

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 1С ЕАМ

Для обеспечения процесса сопровождения 1С ЕАМ 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 1С ЕАМ

Проведение модернизации 1С ЕАМ 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 1С ЕАМ, полученных в результате модификации.

В рамках модернизации 1С ЕАМ оказываются следующие услуги:

- Прием заявок от Заказчика на внесение изменений и дополнений в 1С ЕАМ;
- Согласование с Заказчиком возможности и сроков исполнения заявок, оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке;
- Выявление ошибок в функционировании 1С ЕАМ;
- Модификация 1С ЕАМ по заявкам Заказчика;
- Исправление ошибок, выявленных в функционировании 1С ЕАМ;

- Предоставление Заказчику новых версий 1С ЕАМ, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок;
- Предоставление Заказчику неисключительных прав на использование новых версий 1С ЕАМ, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

4. УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ 1С ЕАМ

Если в процессе работы 1С ЕАМ 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 1С ЕАМ.
- Версию и номер сборки 1С ЕАМ. Данную информацию можно получить в правом верхнем углу окна.
- Версию платформы «1С: Предприятие» на которой запущена 1С ЕАМ.
- Желательно сделать снимки экрана (скриншоты), на которых будет изображено окно 1С ЕАМ с ошибкой, а также непосредственно текст ошибки.
- Название операционной системы (и её разрядность), под управлением которой работает устройство доступа 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 1С ЕАМ

5.1. Категории и обязанности пользователей

Для эксплуатации 1С ЕАМ определены следующие роли пользователей:

- администратор инфраструктуры;
- администратор пользователей;
- администратор информационной безопасности
- конечный пользователь

Основными обязанностями администратора инфраструктуры являются:

- 1) установка, модернизация, настройка и мониторинг работоспособности программного обеспечения 1С ЕАМ;

- 2) управление инфраструктурой виртуальных рабочих мест на базе 1С ЕАМ с помощью средств, предоставляемых программным обеспечением 1С ЕАМ 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 1С ЕАМ;
- 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 1С ЕАМ;
- 2) управление правами доступа администраторов инфраструктуры к функциям 1С ЕАМ;
- 3) осуществление мониторинга информационной безопасности.

Конечные пользователи – это основная категория пользователей 1С ЕАМ, 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 1С ЕАМ должны обладать дифференцированными правами доступа к виртуальным рабочим местам.

5.2. Квалификации пользователей для работы с 1С ЕАМ

Системный администратор должен обладать высоким уровнем квалификации и практическим опытом выполнения работ по установке, настройке и администрированию программных и технических средств, применяемых в 1С ЕАМ.

1С ЕАМ не требует круглосуточного обслуживания и присутствия администраторов у консоли управления.

5.3. Режим работы пользователей для работы с 1С ЕАМ

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 1С ЕАМ 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

Для продуктивной инсталляции 1С ЕАМ устанавливается следующий режим создания и хранения резервных копий конфигурационной базы данных:

- Каждые сутки производится создание резервное копии уровня 0 (полное резервирование БД);
- Копии БД переносятся на отдельный сервер Backup-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 1С ЕАМ (серверов, операционных систем, дискового хранилища архивов и текущих данных, коммутационного оборудования и каналов передачи данных) отвечает Заказчик.



6. СОХРАННОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ПРИ АВАРИЯХ

1С ЕАМ 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 1С ЕАМ 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 1С ЕАМ.