

# **Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла DES.ISS, в том числе устранения неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации DES.ISS**

## **1. Процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла бизнес-приложения:**

Бизнес-приложение - Digital Enterprise Solution. Industrial Safety System (DES.ISS)

### **1.1. Общее описание процесса поддержки жизненного цикла**

Процессы обеспечивающие поддержание жизненного цикла DES.ISS – это услуга, предоставляемая специалистами АО «Ай-Теко» (Ай-Теко) пользователям системы. Основой услуги является обеспечение полной работоспособности бизнес-приложения в рамках заложенного в него функционала при условии обеспечения функционирования серверов бизнес-приложения.

### **1.2. Состав работ**

- Обеспечение функционирования DES.ISS, в рамках заложенного в него функционала;
- Консультирование пользователей работе с DES.ISS;
- Сопровождение DES.ISS;
- Обеспечение восстановления данных за период;
- Экстренный вызов специалиста для поддержки DES.ISS;
- Вводный тренинг пользователей по работе с DES.ISS;
- Развертывание системы без изменения функционала;
- Ввод, выгрузка и обработка данных;
- Разработка, доработка и изменение DES.ISS;
- Сопровождение систем управления базами данных;
- Развертывание системы управления базами данных.

### **1.3. Описание составляющих процесса поддержки**

#### **1.3.1. Обеспечение функционирования DES.ISS, в рамках заложенного в него функционала.**

Производятся работы по регламентному обслуживанию программной части DES.ISS, включающие контроль установленных версий программного обеспечения, исправление ошибок, обновление версий (при необходимости) и контроль состояния клиентских компонент, контроль целостности данных, администрирование учетных записей пользователей и прав доступа к компонентам и данным DES.ISS.

В рамках оказания данной услуги Исполнитель информирует (электронным письмом на имя ответственного) Заказчика о наличии обновления, его составе и особенностях. Заказчик принимает решение об установке обновления DES.ISS на серверах DES.ISS. Данная услуга не включает адаптацию ранее разработанной для Заказчика функциональности, под особенности установленного обновления.

Производится прием и обработка заявок пользователей в случае неполадок в работе DES.ISS. На основе анализа заявки производится диагностика инцидента и выявляется способ его устранения.

Если инцидент был вызван неправильными действиями пользователя, пользователю указывается правильная последовательность действий с бизнес-приложением для выполнения своих функций.

В случае выявления ошибок в программном обеспечении производятся работы по исправлению выявленных ошибок в DES.ISS (настройки, роли, права доступа, дополнительное ПО, изменение программного кода без изменения функционала бизнес-приложения). и по проверке работоспособности DES.ISS с информированием пользователей о факте возобновления работоспособности

#### **1.3.2. Консультирование пользователей работе с DES.ISS**

Оказание консультаций по работе с DES.ISS, информирование пользователей о возникающих изменениях. Консультации делятся на технические и методические.

В рамках технических консультаций пользователь получает информацию о правилах работы с DES.ISS.

В рамках методических консультаций пользователь получает информацию о применении DES.ISS в бизнес-процессе.

### **1.3.3. Сопровождение DES.ISS**

Услуга включает в себя работы по внесению изменений и доработок в DES.ISS по заявкам пользователей.

Доработкой называется внесение изменений в DES.ISS в связи с изменением методологии и бизнес-требований по автоматизированным бизнес-процессам без расширения функциональности:

- Настройки;
- Модификации и расширения;
- Интерфейсы;
- Формуляры и отчеты;

### **1.3.4. Обеспечение восстановления данных за период**

Восстановление данных применяется для минимизации влияния сбоев и ошибочных действий пользователя на деятельность заказчика.

Услуга включает оформление/изменение технической документации по перечню резервируемых данных (базы данных, файлы, виртуальные сервера и т.д.), и параметрам (периодичности создания и время хранения резервных копий). Параметры резервного копирования согласовываются и утверждаются Заказчиком на основе предложений Исполнителя.

При необходимости (аварийной ситуации, или ошибочных действий пользователя) по запросу пользователя оказывается услуга по восстановлению данных бизнес-приложения. При выполнении данной операции часть данных пользователя может быть потеряна или восстановлена частично. Для восстановления данных используются резервные копии, предоставленные Заказчиком.

### **1.3.5. Экстренный вызов специалиста для поддержки DES.ISS**

Услуга предоставляется при необходимости поддержки и сопровождения DES.ISS в периоды времени отличные от времени предоставления услуги.

Работы инициируются только при получении официального запроса, согласованного ответственным лицом Заказчика.

### **1.3.6. Вводный тренинг пользователей по работе с DES.ISS**

Услуга включает в себя проведение вводного тренинга пользователей по правилам и методам использования DES.ISS в бизнес-процессе.

### **1.3.7. Развертывание системы без изменения функционала**

Услуга включает в себя работы по установке и конфигурированию DES.ISS (в том числе клиентской части) на рабочие места. Не предполагается изменения функций DES.ISS.

В случае необходимости развертывания серверной части DES.ISS на дополнительном оборудовании, работы по установке нового серверного оборудования и, конфигурированию системного программного обеспечения выполняются в рамках услуги «Эксплуатация серверов БП».

### **1.3.8. Ввод, выгрузка и обработка данных**

Производится прием и обработка заявок пользователей на извлечение информации из баз данных, управляемых DES.ISS, в форме заранее предоставленной пользователем. В случае если форма, предоставленная пользователем, содержит информацию, которой нет в базе данных DES.ISS и которую необходимо сформировать из существующих данных, пользователь предоставляет соответствующие правила формирования данных. Если для выборки в базе данных DES.ISS информации не хватает, то заявка передается в рамках другой составляющей услуги «Сопровождение DES.ISS».

Производится прием и обработка заявок пользователей на обновление или изменение информации в базе данных DES.ISS. Правила и данные для обновления предоставляет пользователь. Если для обновления в базе данных DES.ISS информации не хватает, то заявка передается в рамках другой составляющей услуги «Сопровождение DES.ISS».

В случае если ввод, выгрузка и обработка данных носит регулярный и массовый характер заявка передается в рамках составляющей «Поддержка пользователей при массовом вводе и обработке данных» услуги «Профессиональные услуги».

### **1.3.9. Разработка, доработка и изменение DES.ISS**

Услуга включает в себя работы по разработке новых, внесению изменений и доработок в DES.ISS по заявкам пользователей в тех случаях, когда требования Заказчика касаются

разработки новой функциональности (например новых модулей) для DES.ISS и/или обусловлены необходимостью адаптации DES.ISS к изменившейся среде (условиям). Для этих работ проводится анализ требуемых изменений, оценка трудоемкости и согласование с Заказчиком целесообразности и сроков реализации.

Доработкой называется внесение изменений в DES.ISS в связи с изменением методологии и бизнес-требований по автоматизированным бизнес-процессам с расширением функциональности. Доработка включает в себя:

- Модификации и расширения;
- Интерфейсы;
- Формуляры и отчеты.

Работы по внесению изменений и доработок в DES.ISS инициируются только при получении письменного запроса (возможно направление запроса по электронной почте), согласованного с ответственным лицом Заказчика. При получении запроса проводится анализ требуемых изменений, оценка трудоемкости и согласование с ответственным лицом Заказчика сроков реализации. В случае, если для реализации требований Заказчика требуется выполнение работ, трудоемкость которых составляет более 40 человеко-часов, то они выполняются только после подтверждения Заказчиком.

#### **1.3.10. Сопровождение систем управления базами данных**

Услуга предоставляется для DES.ISS, имеющих в своем составе серверную часть с системой управления базами данных. В рамках данной услуги осуществляется сопровождение систем управления базами данных, установленных на серверах.

Производятся работы по регламентному обслуживанию системы управления базами данных DES.ISS, включающие в себя систематическую проверку состояния свободной памяти, скорости работы компонент, состояния дополнительного программного обеспечения (конвертеров, средств обмена и пр.), своевременную установку новых версий программного обеспечения (при необходимости), проведение анализа необходимых журналов операций.

Производится прием и обработка заявок, поступающих от пользователей, сотрудников Исполнителя или систем мониторинга, о случаях неполадок в работе системы управления базами данных. На основе анализа заявки производится диагностика инцидента и выявляется способ его устранения.

В случае выявления ошибок в работе серверного оборудования или системного программного обеспечения, работы производятся в рамках эксплуатации серверов БП.

В рамках данной услуги осуществляется краткосрочное хранение резервных копий баз данных DES.ISS и их восстановление по запросу. Срок хранения зависит от наличия свободного дискового пространства на сервере DES.ISS. Долгосрочное хранение резервных копий и их восстановление по запросу производится в рамках эксплуатации серверов БП.

#### **1.3.11. Развертывание системы управления базами данных**

Услуга включает в себя работы по установке и конфигурированию системы управления базами данных серверной части DES.ISS и перенос данных с других серверов DES.ISS на дополнительное оборудование. Не предполагается изменения функционала DES.ISS.

Работы инициируются только при получении официального запроса, согласованного ответственным лицом Заказчика.

### **1.4. Уровни обслуживания**

Наименование параметра	Уровни обслуживания			Комментарий
	SL1	SL2	SL3	
Время работы сервиса	Круглосуточно	Круглосуточно	Круглосуточно	За исключением регламентных работ, производимых по предварительному согласованию с Заказчиком.

Наименование параметра	Уровни обслуживания			Комментарий
	SL1	SL2	SL3	
Время и график обслуживания для выполнения запросов по устранению инцидентов	Круглосуточно	Услуга предоставляется в рабочие дни по графику работы обслуживаемой организации	Услуга предоставляется в рабочие дни по графику работы обслуживаемой организации	
Время и график работы для запросов на обслуживание	Услуга предоставляется в рабочие дни по графику работы обслуживаемой организации	Услуга предоставляется в рабочие дни по графику работы обслуживаемой организации	Услуга предоставляется в рабочие дни по графику работы обслуживаемой организации	
Время устранения инцидента	Не более 4 часов	Не более 8 часов	Не более 12 часов	
Время реакции на запрос на обслуживание	Не более 2 часов	Не более 4 часов	Не более 8 часов	
Время выполнения запросов на обслуживание	По согласованию с представителем Заказчика в соответствии с планом модификации	30 часов		

## 1.5. Условия предоставления услуги

### 1.5.1. Необходимое аппаратное обеспечение

Для организации рабочего места пользователя Заказчик предоставляет персональный компьютер со следующей минимальной конфигурацией:

- операционная система: MS Windows 7/Windows 8;
- процессор 32-разрядный (x86) или 64-разрядный (x64) процессор с тактовой частотой 1 ГГц или выше
- 1 ГБ (для 32-разрядного процессора) или 2 ГБ (для 64-разрядного процессора) ОЗУ
- 16 ГБ (для 32-разрядной системы) или 20 ГБ (для 64-разрядной системы) свободного места на жестком диске.

Заказчик предоставляет серверы в соответствии с утвержденным стандартом. Заказчик обеспечивает наличие свободного дискового пространства на сервере, достаточного для краткосрочного хранения резервных копий данных DES.ISS.

### 1.5.2. Условия эксплуатации оборудования

Заказчик обеспечивает условия эксплуатации клиентских мест пользователя и серверов DES.ISS в соответствии с эксплуатационной документацией, поставляемой с оборудованием и программным обеспечением.

### 1.5.3. Условия доступа к оборудованию и необходимым помещениям

Заказчик обеспечивает персоналу Исполнителя доступ в помещения с установленными клиентскими местами (в местах присутствия организаций) соответственно уровню обслуживания и согласно времени и графику обслуживания.

Заказчик обеспечивает допуск персонала Исполнителя в помещения с установленными клиентскими местами в соответствии с требованиями законодательства и действующих внутренних регламентирующих документов.

Заказчик обеспечивает персоналу Исполнителя доступ к административным консолям серверов DES.ISS, систем управления базами данных с административными полномочиями, достаточными для производства работ.

#### **1.5.4. Необходимые обеспечивающие услуги предоставляются в местах присутствия организаций**

- Поддержка автоматизированного рабочего места;
- Доступ к локальной вычислительной сети;
- Предоставление файлового пространства общего доступа (при необходимости);
- Эксплуатация серверов бизнес-приложений (при необходимости);
- Обеспечение антивирусной защитой.

#### **1.5.5. Другие условия**

Заказчик обеспечивает квалификацию пользователя, достаточную для качественного потребления услуги.

Заказчик оповещает Исполнителя о проведении технологических работ, способных повлечь за собой снижение требуемого уровня обслуживания (ремонт, отключение электропитания и т.д.) в помещениях с установленными клиентскими местами не менее чем за 24 часа до начала производства работ.

#### **1.6. Функциональность бизнес-приложений**

<b>БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЕ</b>		
<b>Номер</b>	<b>Программный модуль бизнес-приложения</b>	<b>Описание функциональности</b>
1	Digital Enterprise Systems Industrial Safety System (DES.ISS)	Система предназначена для автоматизации процесса подготовки и согласования нарядов-допусков на проведение работ повышенной опасности. И должна использоваться сотрудниками подразделений, которыми производятся работы повышенной опасности (для формирования нарядов-допуска), а также сотрудниками подразделений и служб организации (для согласования наряд-допусков).