

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;
- Разворачивание системы без изменения функционала;
- Ввод, выгрузка и обработка данных;
- Разработка, доработка и изменение DES.ISS;
- Сопровождение систем управления базами данных;
- Разворачивание 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 письмо 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. Разворачивание 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. Развёртывание 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 устраниению 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

БИЗНЕС-ПРИЛОЖЕНИЕ		
Номер	Программный модуль бизнес-приложения	Описание функциональности
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).