



**Система
«Галактика ECM.CORP»**

**Регламент
сопровождения
и развития системы**

galaktika.ru
galaktika.ru/ecm/

2019

Оглавление

1. ТЕРМИНЫ И ОПЕРЕДЕЛЕНИЯ	3
2. ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ.....	5
3. РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ И ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ ПО ИНЦИДЕНТАМ.....	6
4. РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ.....	9
5. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ ПОДДЕРЖКУ СИСТЕМЫ	10

1. ТЕРМИНЫ И ОПЕРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. Система – Система управления корпоративными данными «Галактика ECM.CORP».

1.2. Приложение – совокупность настроек и программ, исполняемых в рамках Системы. Приложение обеспечивает исполнение бизнес-функций одного или нескольких подразделений Заказчика и требует отдельного регламента по поддержке его работоспособности (Регламент технической поддержки приложения).

1.3. Центр поддержки – организационный отдел АО «Корпорация Галактика», доступный Заказчику с помощью средств, оговоренных в рамках оказываемого вида поддержки (электронная почта, телефон, и т.п.);

1.4. Запрос – регистрационная запись в журнале инцидентов, который создан при возникновении технической проблемы;

1.5. Время выполнения запроса – промежуток времени с момента отправления Запроса Исполнителю Заказчиком и моментом сообщения Исполнителем Заказчику о том, что работа Системы восстановлена, последствия возникновения сбоя устранены, причина возникновения сбоя проанализирована, меры предосторожности приняты, что документально подтверждено техническим персоналом обеих Сторон протоколом и/или другим подобным документом;

1.6. Лог-файлы – файлы, которые содержат информацию о работе компонент Системы и запущенных на ней приложений;

1.7. Инцидент – любое событие, не являющееся частью нормального функционирования приложения и при этом влияющее или способное оказать влияние на снижение качества приложения или полное прекращение его предоставления;

1.8. Проблема – неизвестная причина одного или более инцидентов;

1.9. Ошибка – инцидент или проблема, для которой выявлена причина и разработано решение по ее устранению или обходу.

1.10. Задача – запрос на реализацию дополнительного функционала.

1.11.Группа сопровождения – один или несколько разработчиков, осуществляющих доработку и модификацию программного продукта после передачи его в эксплуатацию

1.12.Журнал инцидентов – система отслеживания ошибок JIRA АО «Корпорация Галактика».

2. ПРОЦЕССЫ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА СИСТЕМЫ

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего в себя следующие сервисные процессы:

1. Обработку и выполнение запросов по инцидентам;
2. Проведение модернизации Системы;

Сопровождение Системы необходимо для обеспечения:

- обеспечения гарантий корректного функционирования Системы и дальнейшего развития её функционала;
- минимизация простоев в работе Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы).

3. РЕГЛАМЕНТ ОБРАБОТКИ И ВЫПОЛНЕНИЯ ЗАПРОСОВ ПО ИНЦИДЕНТАМ

3.1. Запрос оформляется в журнале инцидентов с указанием максимально полной информацией по инциденту. В случае недоступности журнала инцидентов запрос высылается по электронной почте или принимается по телефону по форме (с последующим занесением в журнал инцидентов):

№	Параметр	Значение
1	Тип инцидента	
2	Описание инцидента	
3	Время возникновения инцидента	
4	Подробные шаги по воспроизведению инцидента	
5	Контактные данные специалиста Заказчика	
6	Комментарии	

3.2. Порядок обработки инцидентов:

3.2.1. Инцидент заносится в журнал инцидентов и становится в очередь на исполнение согласно приоритету, установленному Заказчиком.

3.2.2. Сотрудник Центра поддержки устраняет инцидент в соответствии с общим регламентом обработки и выполнения Запросов.

3.2.3. Сотрудник Центра поддержки информирует Заказчика об устранении инцидента по Запросу и дате обновления Решения, если это необходимо.

3.2.4. Решение инцидентов может быть отложено или даже невозможно по следующим основным причинам:

- Невозможно повторить описанную проблему. При невозможности повторить проблему Исполнитель обязан предоставить подробные объяснения о том, какие попытки были предприняты.
- Пользователь не может предоставить достаточно информации для решения инцидента.
- Пользователь выполняет действия в нарушение технических требований по установке и использованию программного продукта, внесены изменения в ядро продукта, превышено количество разрешенных установок программного продукта и т. п.
- Вопрос выходит за рамки технической поддержки.
- Решение инцидента затягивается из-за несвоевременного предоставления информации по обращению.

3.3. Управление проблемами

3.3.1. Сотрудники Центра поддержки проводят анализ поступающих инцидентов, выявленных при мониторинге работоспособности Решения, для определения причин их возникновения. Если причина возникновения инцидента неизвестна, при этом количество подобных инцидентов или их влияние на выполнение Заказчиком своих бизнес-функций значительно, то Центр поддержки оформляет запись о Проблеме.

3.3.2. Запись о проблеме хранит связи со всеми инцидентами, которые могут иметь общую исходную причину.

3.3.3. Сотрудники Центра поддержки еженедельно анализируют список зарегистрированных проблем и планируют работы по их расследованию.

3.3.4. Сотрудники Центра поддержки ежемесячно информируют Заказчика о результатах расследования проблем.

3.4. Обработка инцидентов выполняется в соответствии с общим регламентом обработки и устранения инцидентов со следующими ограничениями:

3.4.1. Техническая поддержка не распространяется на обращения Заказчика по следующим вопросам:

- Конфигурация рабочих станций, сетей, если это не является следствием взаимодействия рабочей станции, сети с Системой.
- Процесс обновления версии и/или установки аппаратного и программного обеспечения.
- Помощь в разработке приложений, не связанных с Системой.
- Проектирование и анализ конфигурации информационных систем, не взаимодействующих с Системой.
- Координация деятельности по поддержке за пределами зарегистрированной проблемы.
- Техническая поддержка продуктов, не включённых в Систему и/или в случае запуска программ в среде, отличающейся от предписанной.
- Техническое обучение.

4. РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ МОДЕРНИЗАЦИИ СИСТЕМЫ

4.1. Цели проведения модернизации Системы:

- Расширение функциональных возможностей
- Адаптация под новые платформы и технологии
- Оптимизация производительности
- Устранение недостатков

4.2. Модернизация Системы проводится путём выпуска новых версий Системы. В настоящий момент действует двухуровневое версионирование Системы вида XX.YY, где:

- XX – номер старшей (мажорной) версии Системы
- YY – номер младшей (минорной) версии Системы
- Старшие (мажорные) версии Системы выпускаются на периодической основе в соответствии с дорожной картой развития Системы. Функционал старших версий Системы включает в себя все модификации младших версий, выпущенных между выпуском старших версий Системы.
- Младшие (минорные) версии Системы выпускаются между выходом старших версий и включают в себя исправления и доработки, связанные с:
 - Критическими проблемами из журнала инцидентов
 - Оптимизацией производительности
 - Устранением недостатков

4.3. Все выпущенные версии ПО публикуются АО «Корпорация Галактика» и становятся доступны для скачивания Заказчикам.

5. ТРЕБОВАНИЯ К ПЕРСОНАЛУ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕМУ ПОДДЕРЖКУ СИСТЕМЫ

Персонал, отвечающий за сопровождение Системы у Заказчика, должен обладать следующими навыками:

- Администратор операционной системы, использованной при разворачивании Системы;
- Администратор СУБД, использованной при разворачивании Системы;
- Администратор сервера приложений, используемого для работы Системы;
- Администратор Системы (прошедший курс обучения «Администрирование и настройка системы управления корпоративными данными «Галактика ECM.CORP»).