



## Поддержка Системы Клиентской Поддержки (СКП)

---

(документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения, в том числе устранение неисправностей и совершенствовании, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки)

## Оглавление

1.1.	Введение.....	3
1.2.	Поддержание жизненного цикла программного обеспечения.....	3
1.3.	Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения	3
1.4.	Совершенствование и модернизация программного обеспечения.....	4
1.5.	Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки .....	5
1.6.	Резервное копирование и архивация .....	5
1.6.1.	Таблица резервного копирования.....	5
1.7.	Сводная таблица по организации эксплуатации системы.....	6

## 1.1. Введение

Документ содержит описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Системы Клиентской Поддержки (далее - «СКП», Система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

## 1.2. Поддержание жизненного цикла программного обеспечения

Поддержание жизненного цикла «СКП» осуществляется за счет сопровождения Системы, включающего следующие сервисные процессы:

- установка и настройка Системы;
- администрирование Системы в процессе ее эксплуатации;
- совершенствование Системы;
- консультации по вопросам использования ПО;
- получение и установка новых версий ПО Системы.

Сопровождение «СКП» необходимо для обеспечения отсутствия простоя в работе Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе ПО, ошибки в работе пользователей и т.п.).

Данная цель должна быть достигнута путем консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам эксплуатации (по телефону (+7 (499) 380-74-23), электронной почте (info@lancelot-it.ru)) или письменно по запросу пользователей и устранением ошибок в случае их выявления при работе с программным продуктом.

## 1.3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

В рамках сопровождения «СКП» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке ПО Системы;
- помощь в настройке и администрировании ПО;
- помощь в установке обновлений ПО;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления ПО;
- пояснение функционала входящих в Систему компонентов, помощь в эксплуатации ПО;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе ПО;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для

обеспечения более высокой производительности работы ПО;

- проведение модификации ПО, совершенствование работы функций и процедур, выполняемых Системой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий ПО, полученных в результате модификации.

В рамках администрирования Системы выполняется ее диагностика, плановое и внеплановое резервное копирование данных, восстановление данных после аварийных ситуаций.

Резервное копирование и восстановление данных из резервной копии описаны в п. 1.6. настоящего документа.

## **1.4. Совершенствование и модернизация программного обеспечения**

В ПО Системы предусмотрено наращивание функциональных возможностей, оптимизация нагрузки ресурсов программного продукта, обновление интерфейса.

Модернизация выполняется с целью совершенствования его функциональных возможностей, а также для устранения выявленных в процессе эксплуатации программных ошибок.

Модернизация для совершенствования функций Системы производится по запросам заказчика на основании заключенных с ним договоров.

В рамках модернизации могут быть оказаны следующие услуги:

- выявление ошибок в функционировании Системы;
- исправление ошибок, выявленных в функционировании Системы;
- модернизация Системы по заявкам заказчика;
- модернизация Системы в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов и т.п.;
- предоставление заказчику новых версий Системы, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок по инициативе Исполнителя;
- обеспечение заказчика изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

Заявки на совершенствование программного продукта Заказчику необходимо направить на электронную почту технической поддержки, предложение будет рассмотрено и, в случае признания его эффективности, в Систему будут внесены указанные изменения.

Для проведения модификации ПО, совершенствования работы функций и процедур Исполнитель анализирует проблемы, проектирует изменения, реализует программный код, осуществляет сборку версии ПО, ее конфигурацию и тестирование, при необходимости документирует изменения и предоставляет Заказчику обновленную версию Системы и обновленную документацию.

## 1.5. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки

- Пользователи Системы должны обладать навыками работы с ПК. Для эксплуатации программного продукта им необходимо изучить свои должностные инструкции и руководство пользователя.

- Администратор Системы должен иметь опыт установки и настройки программного обеспечения, знать принципы организации СУБД и владеть навыками настройки СУБД, знать основы мониторинга и настройки производительности программного обеспечения и баз данных.

- Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками: владение персональным компьютером на уровне уверенного пользователя, знание функциональных возможностей Системы, знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

Коллектив разработчиков (программисты, консультанты, технические специалисты) обладают необходимым набором знаний для работы со всеми компонентами, входящими в состав ПО, при решении прикладных задач, соответствующих функционалу Системы.

## 1.6. Резервное копирование и архивация

Состоит из:

- Формирование BACKUP СУБД на указанный раздел сервера (отдел поддержки СУБД)
- Копирование BACKUP СУБД на ленточный накопитель, который вывозится в архивное хранилище (отдел системного администрирования)
- Формирование BACKUP ПРИЛОЖЕНИЯ на указанный раздел сервера (отдел развития серверных технологий)
- Копирование BACKUP ПРИЛОЖЕНИЯ на ленточный накопитель, который вывозится в архивное хранилище (отдел развития серверных технологий)

### 1.6.1. Таблица резервного копирования

N / N	ТИП BACKUP	ПЕРИОДИЧНОСТЬ КОПИРОВАНИЯ	ВОЗМОЖНЫЙ ВРЕМЕННОЙ ИНТЕРВАЛ ДЛЯ КОПИРОВАНИЯ	СРОК ХРАНЕНИЯ BACKUP НА УСТРОЙСТВЕ, НЕДЕЛЬ	ОБЪЕМ РЕЗЕРВИРУЕМЫХ ДАННЫХ, ГБ (НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ/МАКС)	ОТВЕТСТВЕННЫЙ (КТО ВЫПОЛНЯЕТ BACKUP)	ВЫВОЗ В АРХИВНОЕ ХРАНИЛИЩЕ	ТЕСТОВОЕ ВОССТАНОВЛЕНИЕ. ПЕРИОДИЧНОСТЬ, КТО ПРОВЕРЯЕТ BACKUP
1.	SQL, online	Ежедневно	01:00-03:00 (UTC+4)	8	100	Адм. СУБД -Адм. ОСА	Еженедельно	Ежемесячно
2.	Файловый	Еженедельно	01:00-03:00 (UTC+4)	12	1	Адм. Windows	Ежеквартально	Ежеквартально

### 1.7.Сводная таблица по организации эксплуатации системы

КОМПОНЕНТА УСЛУГИ	N/N	НАИМЕНОВАНИЕ РАБОТ	ГРУППА ПОДДЕРЖКИ
<b>Поддержка пользователя</b>	<b>1</b>	<b>Приём и регистрация обращений</b>	
	1.1	Выполняются работы по регистрации, классификации, эскалации обращений пользователей. Информирование пользователей о статусе заявок	1-ая линия поддержки
	1.2	Отправка пользователям документации по использованию системы, а так же ссылки на F.A.Q.	1-ая линия поддержки в рамках предоставления документации и FAQ по системе. Все вопросы за пределами FAQ передаются Вендору
	<b>2</b>	<b>Поддержка оборудования</b>	
	2.1	Первоначальная установка и настройка оборудования на рабочих местах	2-ая линия поддержки - рабочие станции
	2.2	Решение инцидентов, возникающих при эксплуатации оборудования. Восстановление работоспособности оборудования на рабочих местах с вводом в эксплуатацию подменного оборудования Заказчика (если требуется)	2-ая линия поддержки - рабочие станции
	<b>3</b>	<b>Поддержка программного обеспечения</b>	
	3.1	Первоначальная установка и настройка стандартного и дополнительного (при необходимости) пакета программного обеспечения, перечисленного в стандарте ИТ, на рабочем месте пользователя.	2-ая линия поддержки - рабочие станции
	3.2	Решение инцидентов, возникающих при эксплуатации стандартного и дополнительного пакета программного обеспечения, перечисленного в стандарте ИТ, на рабочем месте пользователя.	2-ая линия поддержки - рабочие станции

3.3	Первоначальная установка и настройка клиентской части приложения. (браузер)	2-ая линия поддержки - рабочие станции
3.4	Решение инцидентов, возникающих при эксплуатации клиентской части приложения.	Вендор
3.5	Установка обновлений, рекомендованных производителем для стандартного и дополнительного пакета программного обеспечения перечисленного в Стандарте ИТ, на рабочем месте пользователя.	2-ая линия поддержки - рабочие станции
3.6	Изменение ролей пользователей системы.	Главный Риск-менеджер
3.7	Управление справочниками системы	Главный Риск-менеджер
3.8	Решение инцидентов, возникающих при входе в систему.	Вендор
<b>4</b>	<b>Поддержка серверного оборудования</b>	
4.1	Решение инцидентов, возникающих при эксплуатации аппаратной и программной (ОС, сетевое ПО) части серверов, включая взаимодействие с производителем. Восстановление работоспособности оборудования с вводом в эксплуатацию подменного оборудования Заказчика (если требуется)	2-ая линия поддержки - отдел развития серверных технологий
4.2	Мониторинг состояния серверного комплекса	2-ая линия поддержки - отдел системного администрирования / Вендор
4.3	Решение инцидентов возникающих при эксплуатации СУБД (MS SQL), включая взаимодействие с производителем (Microsoft), восстановление работоспособности СУБД (MS SQL) в случае сбоя.	2-ая линия поддержки – отдел поддержки СУБД / Вендор
4.4	Установка обновлений и профилактическое обслуживание ОС и системного ПО,	2-ая линия поддержки - отдел системного администрирования / отдел развития серверных

		рекомендованных производителем.	технологий
	4.5	Установка обновлений и профилактическое обслуживание СУБД, рекомендованных производителем	2-ая линия поддержки – отдел поддержки СУБД
	<b>5</b>	<b>Поддержка телекоммуникационного оборудования</b>	
	5.1	Техническая поддержка и профилактическое обслуживание активного сетевого оборудования и сетевого ПО, включая взаимодействие с производителем. Восстановление работоспособности оборудования и с вводом в эксплуатацию подменного оборудования Заказчика (если требуется)	2-ая линия поддержки - отдел сетей передачи данных и связи
<b>Поддержка системы</b>	5.2	Мониторинг состояния сетевой инфраструктуры, включая взаимодействие с провайдерами.	2-ая линия поддержки - отдел сетей передачи данных и связи
	<b>6</b>	<b>Поддержка серверной части приложения</b>	
	6.1	Решение инцидентов, возникающих с серверной частью приложения, включая взаимодействие с производителем. Восстановление работоспособности серверной части приложения	Вендор
	6.2	Установка обновлений серверной части приложения, рекомендованных производителем согласно действующей схеме разделения зон ответственности подразделений при установке и тестировании новых версий, принятой в Банке.	Вендор
	<b>7</b>	<b>Резервное копирование</b>	
	7.1	Резервное копирование системного ПО серверного комплекса и конфигурации. Восстановление, в случае сбоя	2-ая линия поддержки – отдел системного администрирования / отдел развития серверных

			технологий
	7.2	Резервное копирование БД. Восстановление, в случае сбоя	2-ая линия поддержки – отдел поддержки СУБД
	7.3	Резервное копирование Серверной части приложения.	2-ая линия поддержки – отдел системного администрирования  / отдел развития серверных технологий