**Приложения к технической спецификации на Услуги сопровождения и технической поддержки информационной системы «1С:Комплексная автоматизация»**

Таблица №1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Запрос | | | | Описание | |
| Код | Название | Комментарий |  | |
| R01 | Ошибка в настройках | Ошибка в настройках прикладного функционала системы, не позволяющая системе нормально поддерживать автоматизированный бизнес-процесс | **Цель:** Обеспечение наискорейшего устранения внештатных ситуаций (инцидентов), возникающих в процессе функционирования ИС с минимальными негативными последствиями для пользователей.  **Состав услуги:** • Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания внештатной ситуации и предпосылок к ее возникновению; • Моделирование и воспроизведение описываемой пользователем внештатной ситуации • Воспроизведение ситуации с использованием удаленного доступа к системе пользователя; • Анализ эксплуатационной документации • Взаимодействие с вендором в целях устранения ошибок в стандартном ПО (в случае если причиной внештатной ситуации является ошибка в стандартном ПО) • Корректировка настроек или программного кода с целью устранения внештатной ситуации (в случае если причиной внештатной ситуации является ошибка в настройках или программном коде) • Консультирование специалистов «Уровень 2» поддержки заказчика с целью устранения внештатной ситуации и недопущения повторения подобных ситуаций в будущем. (в случае, если причиной внештатной ситуации послужили некорректные, с точки зрения системы, действия пользователей) • Выработка перечня мероприятий для устранения последствий внештатной ситуации • Формирование, реализация, тестирование и документирование обходного решения для наискорейшего устранения внештатной ситуации | |
| R02 | Ошибка в программе | Системная/программная ошибка в системе, не позволяющая системе нормально поддерживать автоматизированный бизнес-процесс |
| R03 | Интеграция | Проблема взаимодействия двух и более систем |
| R04 | НСИ | Актуализация мастер-данных (справочников, таблиц соответствия - мэппингов) | **Цель:** Обеспечить наличие в системе актуальных и достоверных мастер-данных, не обновляемых автоматическим способом из системы-источника. Под мастер-данными подразумеваются как значения элементов сущностей, так и связи между элементами разных сущностей (иерархические и смешанные) и элементами внутри сущности (иерархии). Так же мастер-данными считаются формализованные соответствия между близкими по бизнес-смыслу сущностями (мэппинги) **Состав услуги:** • Анализ поступившего запроса и в случае необходимости уточнение потребности у инициатора запроса • На основании документации, анализ влияния изменений мастер-данных на смежную функциональность и выдача соответствующего запроса на согласование • Информирование инициатора запроса о необходимости создания заявки на изменение настроек (если выявлена такая потребность) • Загрузка в систему предоставленного файла специального формата • Ручная корректировка мастер-данных в системе | |
| R05 | Ошибка в данных/действиях пользователя | Ошибка в данных | Первичная регистрация запроса от Уровня 2 поддержки Заказчика. Далее запрос может быть переведен на другой код: R06 - R09, или R18. | |
| R06 | Консультирование по функциям системы | Оказание помощи специалистам «Уровень 2» поддержки при выполнении типовых функций в системе путем ответа на вопросы типа “Как сделать…?” или “Как выполнить…?”. | **Цель:** Оказание помощи при выполнении типовых функций в системе путем ответа на вопросы типа “Как сделать…?” или “Как выполнить…?”. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, при появлении новых сотрудников-пользователей, либо в случае редко выполняемых в системе функций (например, таких как закрытие периода).  **Состав услуги:** • Анализ поступившего вопроса и в случае необходимости уточнение у инициатора запроса • Поиск ответа на вопрос в инструкциях пользователя • Поиск ответа на вопрос в стандартном Help к системе • Поиск ответа на вопрос в базе данных типовых вопросов и ответов  • В случае отсутствия инструкции создать и ознакомить пользователей. | |
| R07 | Консультирование по решению бизнес-задач в системе | Оказание помощи специалистам поддержки «Уровень 2» при отражении в системе нетиповых бизнес-процессов с целью получения заданного результата, а также при анализе отчетности и интерпретации полученных результатов. Даются ответы на вопросы типа “Что нужно сделать, чтобы…?” или “Как можно получить…?”. | **Цель:** Оказание помощи при отражении в системе не типовых бизнес-процессов с целью получения заданного результата, а также при анализе отчетности и интерпретации полученных результатов. Даются ответы на вопросы типа “Что нужно сделать, чтобы…?” или “Как можно получить…?”. Необходимость в оказании данной услуги возникает, как правило, в случае если организация постоянно развивается, появляются новые операции и процессы, меняются требования к отчетности.  **Состав услуги:** • Интервьюирование отправителя запроса с целью более четкого понимания требований; • Анализ эксплуатационной документации и поиск решения • Моделирование решения • Документирование решения и консультирование инициатора запроса | |
| R08 | Концепция полномочий | Создание или модификация Роли и Профиля полномочий | **Цель:** Обеспечение должного уровня безопасности системы, а так же повышение удобства и простоты использования системы **Состав услуги:** • Анализ поступившего запроса и в случае необходимости уточнение у инициатора запроса • Консультация с разработчиком функционала - при необходимости • На основании документации и консультации, выявление потребности в специальной настройке системы и информирование инициатора запроса о необходимости создания заявки на изменение настроек (если выявлена такая потребность. Например, если подана заявка реализовать разграничение доступа в рамках одного справочника) • Создание новой роли или изменение существующей, включая изменения меню, а так же изменение перечня объектов полномочий и значений их параметров • Тестирование роли и её доработка по замечаниям • Фиксация изменений в документе "Концепция полномочий". | |
| R09 | Анализ и оценка изменений | Предоставление экспертной оценки трудоемкости реализации требований на изменение функциональности | **Цель:** Подготовка полной информации для принятия решения о целесообразности, возможности и необходимости выполнения предлагаемых пользователями изменений (ИС, бизнес-процессов, документации). Информация для принятия решения подготавливается исходя из предпосылок, что изменение должно быть целостным и выполняться экономически эффективным способом. **Состав услуги:** • Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания требований и необходимых для их удовлетворения изменений; • Подготовка краткого описания сути предлагаемых изменений и его согласование с инициатором запроса. • Оценка стоимости выполнения работ по изменению • Согласование изменений с ответственным специалистами службы поддержки клиента | |
| R10 | Реализация простых изменений | Адаптация системы незначительным изменениям требований. Время исполнения зависит от критичности. | **Цель:** Реализация изменений (адаптации) информационной системы и документации, связанных с незначительным изменением бизнес-потребностей: - расширение отчета новыми показателями, наполняемыми на основе уже доступных в 1С данных, или изменение алгоритма наполнения/расчета существующих показателей; - модификация существующей печатной формы, наполняемой на основе уже доступных в 1С:Комплексная автоматизация данных; - модификация существующей пользовательской роли и профиля полномочий или создание новой на основе типовой - модификация настроек: Создание видов оплаты на основе уже существующих (в т.ч. создание символических счетов для формирования проводок), создание разделов и подразделов персонала, добавление/исключение вида оплаты из отчетов, настройка графиков, создание и модификация описательных гибких полей. **Состав услуги:** • Проведение, документирование и согласование интервью с ключевыми пользователями и владельцами бизнес-процесса. • Подготовка и согласование Запроса на изменение • Реализация изменений (в т.ч. проведение настроек, уточнение спецификаций на разработку, выполнение разработок и др.) • Тестирование и приемка изменений • Изменение эксплуатационной документации | |
| R11 | Настройка параметров | Запрос на выполнение параметрических настроек | **Цель:** Обеспечить поддержку изменений нормативной и организационной базы организации, а так же новых требований законодательных актов путем внесения изменений и дополнений в конфигурацию информационной системы. Данные изменения должны быть в организационных рамках технического сопровождения. **Состав услуги:** • Анализ поступившего запроса и в случае необходимости уточнение у инициатора запроса • Выполнение параметрических настроек бизнес-сущности в системе (изменение ставок, организаций, заведение новых подразделений). | |
| R12 | Поиск ошибки | Обращения в СП с просьбой найти ошибку в некорректных документах | **Цель:**  Помощь пользователю в поиске ошибки, совершенной самим пользователем (при вводе в систему данных, формировании загрузочного файла, формирования сверочного отчета, неправильной последовательности выполнения операций и т.п.).  **Состав услуги:**  • Интервьюирование инициатора запроса с целью более четкого понимания ситуации; • Анализ корректности выставляемых пользовательских параметров в сверяемых отчетах или интерфейсах выгрузки; • Анализ потока данных на предмет выявления точки возникновения некорректной информации; • Анализ правильности выполнения последовательности операций на предмет выявления причины ошибки; • Консультирование инициатора запроса • Выдача рекомендаций по устранению ошибки; • Регистрация информации о решении вопроса в базе знаний; • При необходимости - корректировка инструкции пользователя. | |
| R13 | Мониторинг критичных параметров производительности работоспособности системы | Выявление потенциальных проблем с производительностью и работоспособностью систем на ранней стадии их зарождения с проведением профилактических мероприятий | **Цель:**  Исключение риска аварийной остановки систем и потери данных путем постоянного мониторинга критичных параметров и выявления потенциальных проблем с производительностью и работоспособностью систем на ранней стадии их зарождения с проведением, в случае необходимости, профилактических мероприятий.  **Состав услуги:**  • Проведение периодического (в соответствии с Регламентом) мониторинга критичных параметров систем с использованием стандартных системных мониторов, и анализ полученных результатов; • В случае выявления предпосылок для возникновения проблем в будущем, разработка плана профилактических мероприятий. • Проведение профилактических мероприятий, не требующих дополнительных ресурсов (изменение системных настроек, установка патчей, реорганизация системных ресурсов и т.д.) • Консультирование представителя клиента в случае, если для проведения профилактических мероприятий требуется привлечение дополнительных ресурсов (таких как замена оборудования, услуги внешних компаний и др.). | |
| R14 | Отслеживание изменений в законодательстве РК и внесение соответствующих изменений в конфигурацию 1С:Комплексная автоматизация |  | **Цель:**  Обеспечение контролируемого процесса обновления 1С:Комплексная автоматизация.  **Состав услуги:**  • Отслеживание обновлений 1С:Комплексная автоматизация  • Тестирование на тестовом стенде обновлений  • Установка обновлений в продуктивной среде | |
| R15 | Резервное и рабочее копирование/восстановление системы |  | **Цель:**  Выполнение операций создания новых сред для различных целей, а так же сохранение резервных копий систем и их восстановление.  **Состав услуги:**  • Создание/копирование конфигурации 1С:Комплексная автоматизация.  • Резервное копирование или восстановление системы | |
| R16 | Документирование | Разработка или актуализация необходимой проектной или эксплуатационной документации | **Цель:** Повышение качества управления знаниями о системе и контроля за изменениями системы **Состав услуги:** • Разработка/актуализация проектной и эксплуатационной документации • Внесение исправлении по итогам верификации материалов Заказчиком  • Актуализация/создание инструкции для пользователей. | |
| R17 | Постоянное присутствие специалистов Поставщика | Постоянное привлечение специалистов Поставщика для решения запросов согласно квалификации | **Цель:** Обеспечение эффективного и оперативного сопровождения системы. **Состав услуги:** • Поставщик в рамках предоставления услуг по Договору будет оказывать консультацию по электронной почте, skype, телефонным звонкам. Поставщик должен обеспечить необходимое количество квалифицированных специалистов на удаленной работе для своевременного исполнения запросов Заказчика в течении всего периода действия договора. По запросу заказчика специалисты поставщика должны прибыть в офис заказчика для решения запросов в срок от 2 до 48 часов в зависимости от приоритета запроса согласно Таблице №2.  • Предоставления отчетов о выполненных работах, отметок о присутствии специалистов | |
| R18 | Изменения кода конфигурации 1С:Комплексная автоматизация | Доработка и совершенствование модулей «Ремонт Основных средств», «Учет ГСМ», «Заявки и финансирование», «Бюджетирование», «Наряды», «Спецодежда», «Интеграция с другими сервисами заказчика», «Кадры», «Бухгалтерия» и т.п. | **Цель:**  Совершенствование модулей, расширений и отчетов для поддержание их в соответствии с изменениями бизнес процессов Заказчика и Законов РК.  Состав услуги:  • Создание функционального дизайна изменений;  • Разработка и тестирование изменений;  • Перенос на продуктивную конфигурацию и опытная эксплуатация изменений; | |
| R19 | Торговое оборудование и термальные принтеры подключенные к 1С: Предприятия 8.3 | Устранение неполадок в совместной работе с торговым оборудованием и термальным принтером. | **Цель:** Устранение простоев в работе торгового оборудования и термального принтера. **Состав услуги:** • Подключение и настройка оборудования.  • Устранение ошибок при работе с оборудованием.  • Консультация пользователей по работе с оборудованием. | |

Таблица №2

| Приоритет | Время реакции  (Acknowledge time) | Время решения  (fix time) |
| --- | --- | --- |
| Высокий | 30 минут | 2 часа |
| Средний | 2 час | 8 часов |
| Низкий | 8 часов | 24 часа |

Таблица №3

| Статус | Описание |
| --- | --- |
| Открыт | Запрос создан в СЭД. |
| В обработке | Запрос принят на обслуживание. |
| Ожидание действий автора | Требуется действие пользователя заказчика (тестирование, дополнительная информация) |
| Закрыт | Запрос исполнен |
| Отменен | Запрос отменен |

Таблица №4

| № | Контролируемая информация | Порядок предоставления | Форма |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Уведомление о регистрации запроса | Автоматически при назначении ответственного менеджера Поставщика. | Присвоение номера запроса в системе СЭД. Доступность просмотра номера и состояния запроса для Заказчика. |
| 2. | Уведомление о планируемых сроках разрешения проблемы | После классификации проблемы, определения важности и назначения приоритета. | Отправка уведомления в системе СЭД |
| 3. | Уведомление о разрешении проблемы и закрытии инцидента | После анализа причин и устранения проблемы. | В системе СЭД обновление статуса выполнения запроса и отправка уведомления. Доступность просмотра статуса Заказчиком. |
| 4. | Уведомление о невозможности предоставления услуг в установленные SLA сроки | Немедленно после принятия решения о невозможности решения проблемы в установленные сроки | В системе СЭД с обоснованием невозможности выполнения требований SLA. |