



Поддержка Платформы управления
ИТ-услугами и ИТ-активами Lancelot
ITSM/ITAM
(альтернативное назв. Система управления
ИТ-сервисами Ланселот, сокр. Lancelot
Service desk).

(документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих под-
держку 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 «Платформа управления ИТ-услугами и ИТ-активами Lancelot ITSM/ITAM» (далее «Система управления ИТ-сервисами Ланселот», 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 «Системы управления ИТ-сервисами Ланселот» 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 Системы;
- получение и установка новых версий Системы.

Сопровождение «Системы управления ИТ-сервисами Ланселот» необходимо для обеспечения отсутствия простоя в работе Системы (аварийная ситуация, ошибки в работе Системы, 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.

Техническая поддержка программного обеспечения осуществляется: силами штатных сотрудников в количестве (не менее): 2 чел.

Модернизация программного обеспечения осуществляется: силами штатных сотрудников в количестве (не менее): 3 чел.

1.3. Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения

В рамках сопровождения «Системы управления ИТ-сервисами Ланселот» оказываются следующие услуги:

- помощь в установке Системы;
- помощь в настройке и администрировании Системы;

- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- пояснение функционала входящих в Систему компонентов, помощь в эксплуатации Системы;
- предоставление актуальной документации по установке/настройке/работе Системы;
- общие консультации по выбору серверного программного обеспечения для обеспечения более высокой производительности работы Системы;
- проведение модификации Системы, совершенствование работы функций и процедур, выполняемых Системой, а также по заявкам Заказчика с выпуском новых версий Системы, 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 Системе 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 Системы, совершенствования работы функций и процедур Исполнитель анализирует проблемы, проектирует изменения, реализует программный код, осуществляет сборку версии Системы, 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 ВАСКУР СУБД на указанный раздел сервера (отдел поддержки СУБД)
- Копирование ВАСКУР СУБД на ленточный накопитель, который вывозится в архивное хранилище (отдел системного администрирования)
- Формирование ВАСКУР ПРИЛОЖЕНИЯ на указанный раздел сервера (отдел развития серверных технологий)
- Копирование ВАСКУР ПРИЛОЖЕНИЯ на ленточный накопитель, который вывозится в архивное хранилище (отдел развития серверных технологий)

1.6.1. Таблица резервного копирования

N/N	Тип ВАСКУР	Периодичность копирования	Возможный временной интервал для копирования	Срок хранения ВАСКУР на устройстве, недель	Объем резервируемых данных, Гб (настоящее)	Ответственный (кто выполняет ВАСКУР)	Вывоз в архивное хранилище	Тестовое восстановление. Периодичность, кто

					время/ макс)			проверяет BACKUP
1.	SQL, ONLINE	ЕЖЕ- ДНЕВНО	01:00- 03:00 (UTC+4)	4	10-40	АДМ. СУБД -АДМ. ОСА	ЕЖЕНЕ- ДЕЛЬНО	ЕЖЕМЕ- СЯЧНО
2.	ФАЙЛО- ВЫЙ	ЕЖЕМЕ- СЯЧНО	01:00- 03:00 (UTC+4)	4	0,3	АДМ. WINDOWS	ЕЖЕ- КВАР- ТАЛЬНО	ЕЖЕКВАР- ТАЛЬНО

1.7.Сводная таблица по организации эксплуатации Системы

КОМПОНЕНТА УСЛУГИ	N/N	НАИМЕНОВАНИЕ РАБОТ	ГРУППА ПОДДЕРЖКИ
Поддержка пользова- теля	1	Приём и регистрация обращений	
	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
	2	Поддержка оборудования	
	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
	3	Поддержка программного обеспечения	

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.	Администратор
3.7	Управление справочниками системы	Администратор
3.8	Решение инцидентов, возникающих при входе в систему.	Вендор
4	Поддержка серверного оборудования	
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 (PostgreSQL), включая взаимодействие с производителем (Microsoft), восстановление работоспособности СУБД (PostgreSQL) в случае сбоя.	2-ая линия поддержки – отдел поддержки СУБД / Вендор
	4.4	Установка обновлений и профилактическое обслуживание ОС и системного ПО, рекомендованных производителем.	2-ая линия поддержки - отдел системного администрирования / отдел развития серверных технологий
	4.5	Установка обновлений и профилактическое обслуживание СУБД, рекомендованных производителем	2-ая линия поддержки – отдел поддержки СУБД
	5	Поддержка телекоммуникационного оборудования	
	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
Поддержка системы	5.2	Мониторинг состояния сетевой инфраструктуры, включая взаимодействие с провайдерами.	2-ая линия поддержки - отдел сетей передачи данных и связи
	6	Поддержка серверной части приложения	
	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, рекомендован-	Вендор

		ных производителем согласно действующей схеме разделения зон ответственности подразделений при установке и тестировании новых версий, принятой в Банке.	
	7	Резервное копирование	
	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