

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СИСТЕМЫ ООО "ОРТИКОН-ИТ ИНТЕГРАТОР"

Порядок эксплуатации программного обеспечения в компании.

Общие положения

Настоящий документ разработан в соответствии с внутренними правилами работы с информационными системами компании и содержит описание комплекса мероприятий по эксплуатации программного обеспечения компании.

Для эксплуатации программного обеспечения можно выделить два основных процесса:

а) сопровождение администратором системы (эти функции может выполнять, как штатный специалист, так и внешняя обслуживающая организация);

б) сопровождение системы Разработчиком или другой внешней организацией по договору.

1.1. Процесс сопровождения администратором системы.

Все процессы сопровождения системы приведено в Руководстве пользователя для платформы «1С:Предприятие». Администратор Системы обеспечивает корректное функционирование ПО и должен обладать достаточными знаниями в области информационных и сетевых платформ, на которых будет реализована ПО, достаточным опытом администрирования баз данных и систем на платформе «1С: Предприятие». Администратор Системы обеспечивает функционирование в штатном режиме технических и программных средств Системы. Функциональные обязанности администратора Системы предусматривают:

	Наименование работ	периодичность
1.	Диагностирование подсистем	По необходимости
2.	Настройку подсистем	По необходимости
3.	Проведение регламентных операций	Ежедневно
4.	Резервное копирование	Ежедневно
5.	Восстановление данных	По необходимости
6.	Распределение прав пользователям	По необходимости
7.	Контроль действий пользователей	По необходимости

Администратор Системы должен настроить программу резервного копирования для регулярного копирования всех баз данных. Период копирования должен быть не реже одного раза в неделю, но самое оптимально 1 раз в сутки.

Конфигуратор «1С: предприятия» содержит развитые средства администрирования, предназначенные для решения указанных задач. Характер работы в конфигураторе предполагает, что Администраторы Системы знакомы с операционной системой компьютера, на котором работает система «1С:Предприятие» (ОС семейства Windows, ОС семейства Linux), и владеют базовыми навыками работы в ней. Кроме того, необходимо обладать навыками администрирования используемой операционной системы. При выполнении некоторых процедур администрирования могут потребоваться административные права доступа.

1.2. Процесс сопровождения Разработчиком или другой внешней организации.

Требования к сопровождающей организации:

- Наличие специалистов с опытом работы в области внедрения, сопровождения и модификации ПО на платформе «1С:Предприятие»

- Специалистов обладающих знаниями функциональных возможностей сопровождающего ПО.

Сопровождающая организация должна обеспечить весь перечень мероприятий по сопровождению отраженном в разделе 1.1. данного документа.

Услуги линии технической поддержки разработчика – ООО «Ортикон-ИТ интегратор» – предоставляются только при действующем договоре поддержки. Услуги предоставляются в объеме, предусмотренном приобретенной заказчиком программой поддержки или пакетом программ поддержки.

2. Устранение неисправностей ПО

2.1. Самостоятельное устранение неисправностей ПО.

Если в процессе работы ПО возникают ситуации не адекватной работы системы на действия пользователя, необходимо обратиться к администратору ПО, если администратор ПО не может самостоятельно восстановить работоспособность системы, необходимо обратиться в службу технической поддержки разработчика ПО (при условии наличия гарантийных обязательств или действующего договора сопровождения).

В случае критического сбоя ПО, администратору системы необходимо восстановить данные из резервного хранилища, до текущего дня, при необходимости (потери небольшого объема данных не восстановленных из резервной копии необходимо их восстановить в ручном режиме на основе данных системного журнала или ручного ввода пользователями). Если перечисленные меры не привели к восстановлению работоспособности ПО следует обратиться в службу технической поддержки разработчика ПО.

2.2. Устранение неисправностей разработчиком ПО.

Неисправности можно разделить на категории:

- исправление ошибок в функционале ПО;
- доработка функционала ПО, для покрытия потребностей пользователей;

2.2.1. порядок работы по исправлению ошибок в ПО.

1. фиксация ошибки, служба технической поддержки воспроизводит ошибку если ошибка не подтверждается пользователем оказывается техническая/методическая консультация, в противном случае ошибка фиксируется и передается в отдел разработки для локализации ошибки;
2. ошибка получает приоритет исправления в отделе разработки в соответствии сложности и важности ошибки и ставится в очередь работ;
3. исправление ошибки, с информирование клиента о исправлении и отражением информации в документации сопровождающей выход обновления.