**Дата:**06.04.20

**Тема:** Виды обслуживания отраслевых программных продуктов

**Срок выполнения:** до 7.04 (8.00 ч)

**Задания для выполнения:**

1. Изучить теоретический материал

2. Законспектировать.

3. Сделать презентацию по теме «Пояснительная записка к сопровождению программных продуктов».

**Теоретический материал**

Современная ИТ инфраструктура крупной компании включает в себя все большее количество программных систем, необходимых для эффективной реализации большинства бизнес-процессов. В программное обеспечение входит как набор прикладных программ, использующихся в работе каждого отдельного сотрудника, так и комплексные корпоративные информационные системы, автоматизирующие процессы предприятия. Информационные системы класса CRM, ERP, SCM, и другие, корпоративные порталы, системы управления персоналом и аналитические системы управления предприятием, а также специализированные информационные системы становятся важным элементом, обеспечивающим эффективность компании. Поэтому задача обеспечения бесперебойной работы ключевых приложений, администрирование информационных систем и техническая поддержка являются одной из важнейших задач ИТ подразделения. Обслуживание каждой системы требует наличия высококвалифицированного и узкоспециализированного персонала, значительных организационных усилий и затрат.

Комплексное решение по поддержке программных приложений, направленное на эффективную организацию всех процессов обслуживания, сокращение затрат и обеспечение максимальной эффективности информационных систем.

В рамках данного комплекса услуг выполняются следующие основные функции:

*Базовое обслуживание ПО*

Базовое обслуживание программного обеспечения — это поддержка, которая позволяет клиенту использовать все возможности программного обеспечения. Благодаря предоставлению основных возможностей обязательного использования лучших методик и советов, а также ускорения инноваций при меньшем риске услуги по обслуживанию программного обеспечения класса “премиум” охватывают весь жизненный цикл приложения, ускоряют устранение проблем, а также открывают пути для постоянного совершенствования, упрощения достижения бизнес целей и показателей работы.

*Техническая поддержка ПО*

Квалифицированная информационная поддержка специалистов по вопросам эксплуатации, настройки, администрирования приложений и устранения инцидентов, восстановление работоспособности ПО. Поддержка оказывается на основании запросов технических специалистов заказчика. Техническая поддержка, в том числе включает в себя координацию взаимоотношений с разработчиками программного обеспечения.

*Администрирование ПО*

Конфигурирование и регламентное обслуживание системного, прикладного и специализированного ПО, направленное на обеспечение надежной, бесперебойной и эффективной работы приложений. В администрирование входит управление доступом к информационным системам, решение вопросов совместимости с другим ПО, обеспечение информационной безопасности и т.д.

*Инсталляция и удаление ПО*

Инсталляция и конфигурация обслуживаемого программного обеспечения новым пользователям и на новых объектах заказчика. Конфигурация ПО в соответствии с требованиями информационной безопасности. В состав услуги также входит деинсталляция программного обеспечения.

*Абонентское обслуживание ПО*

Абонентское обслуживание – это сопровождение программ "1С:Предприятие" на постоянной основе, которое имеет ряд существенных преимуществ по сравнению с сервисными выездами (разовыми выездами специалиста).

Преимущества абонентского обслуживания:

За Вашей организацией закрепляется отдельный специалист, который будет отлично знать Вашу базу и быстро решать все возникающие вопросы.

Специалист будет следить за работоспособностью Вашей базы и вовремя исправлять ошибки, если они возникнут.

Абонентское обслуживание включает в себя следующие сервисы:

Обновление программных продуктов

Выезды консультанта (методиста)

Работы программиста по настройке конфигурации, созданию внешних отчетов, обработок, печатных форм документов

Услуги линии консультации (по телефону и электронной почте)

Удаленное обслуживание программных продуктов и баз данных клиента

Аудит (проверка) корректности введенных данных

Формирование отчетности

Сервисное обслуживание информационных баз клиента (резервное копирование, диагностика и профилактика системы)

Подключение и настройка торгового оборудования

Абонентское обслуживание осуществляется в рамках тарифных планов.

Данные услуги направлены на обслуживание любых программных систем, в том числе:

Системное ПО

• Операционные системы

• Системы управления базами данных

• Утилиты

Прикладное ПО

Универсальное ПО прикладного назначения:

• КИС, не привязанные к отраслевой деятельности (ERP, CRM, SCM, BI и другие системы)

• Офисное ПО, веб-браузеры

• Почтовые системы

• Антиспам и антивирусное ПО

• Бухгалтерские системы, системы документооборота

*Специализированное и отраслевое ПО*

Прикладное программное обеспечение, разработанное для нужд предприятий, объединенных по отраслевому или какому-либо другому признаку, например:

• Автоматизированные банковские системы

• Биллинговые системы

• Системы управления розничной торговлей и пр.

*Гарантийное обслуживание программного обеспечения*

Разработчик (поставщик) принимает на себя обязательства по гарантийному сопровождению программного обеспечения в течение 12 месяцев с момента запуска подсистемы в промышленную эксплуатацию, которое включает в себя:

· исправление обнаруженных ошибок в работе Программы;

· бесплатную замену компонентов Программы, если носители, на которых они записаны, будут содержать дефекты;

· консультационную поддержку пользователей специалистами Исполнителя путем проведения бесплатных консультаций по телефонам горячей линии или по E-mail.

Гарантийные обязательства действуют при соблюдении Заказчиком условий эксплуатации программного обеспечения, поставляемого вместе с программным обеспечением.

Обязательными условиями выполнения гарантийных обязательств по сопровождению программного обеспечения является:

· работоспособное оборудование;

· работа аппаратного сервера через устройство бесперебойного питания;

· допуск к обслуживанию программного обеспечения только обученных специалистов;

· наличие выделенного администратора, имеющего достаточно времени, чтобы сопровождать работу программного обеспечения и взаимодействовать с пользователями по вопросам использования программного обеспечения;

· соблюдение положений эксплуатационной документации программного обеспечения.

*Результат*

Единые стандарты обслуживания программного обеспечения вне зависимости от географической привязки и разработчика ПО

Гарантированные временные рамки решения задач, зависящие от приоритета заявки

Оперативный доступ к технологическим, интеллектуальным, техническим и другим ресурсам высокого профессионального уровня

Возможность оказания квалифицированной поддержки 24 часа в сутки

Использование современных технологий обслуживания, базирующихся на стандартах ITIL/ITSM

Возможность тестирования решений и конфигураций на моделирующих стендах

*Основные связанные услуги*

Управление услугами

Поддержка эксплуатационной документации

Выделенная группа поддержки

Аутстаффинг

Обучение