|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Утверждаю**  **Директор филиала АО «НК «КТЖ» -**  **«Главный вычислительный центр»**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Т. Оразбаев**  **«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.** |  | **Утверждаю**  **Директор Департамента систем**  **управленческой отчетности**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Р.Нугманова**  **«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г.** |

**Регламент взаимодействия отделов АЗ, ОСО, ЭИК, ГРБЗ и АО «Транстелеком» по задаче SAP**

1. **Общие положения**

Регламент взаимодействия предназначен для разграничения функций, задач и полномочий специалистов отделов АЗ, ОСО, ЭИК, ГРБЗ и АО «Транстелеком» в процесс сопровождения серверов SAP и определения последовательности действий при сбойных ситуациях.

1. **Разграничение функций**

**Функции отдела Администрирования задач (АЗ):**

1. Мониторинг операционной системы HP-UX, кластерной системы HP Service Guard, ленточных библиотек HP (при сбойных ситуациях на серверном оборудовании немедленно сообщить об этом в группу развития базисных задач ЦРСУО (далее - ГРБЗ) и АО «Транстелеком», подробно описать ту или иную ситуацию по телефону и параллельно по электронной почте).
2. Администрирование пользователей ОС HP-UX.
3. Управление и аудит безопасности ОС HP-UX, кластерной системы HP Service Guard.
4. Конфигурация устройств ОС HP-UX (определение действующей конфигурации устройств, удаление конфигурации устройств, изменение существующей конфигурации устройств).
5. Согласовывать все проводимые работы с ГРБЗ по инсталляции, настройке, профилактике, обновлению и удалению ПО, а также по остановке и запуску кластера на серверах SAP в целях ее обеспечения стабильной работы, с назначением ответственного специалиста ГРБЗ для последующей проверки работоспособности систем.
6. Управление хранением информации на дисках серверного оборудования (ограничение на хранение данных в логическом томе, изменение доступности физического тома, перенос данных с физических томов, создание группы томов, активация группы томов, создание логического тома, увеличение размера логического тома).
7. Оценка и настройка производительности ОС HP-UX(оценка заполнения файловой системы, восстановление при переполнении файловой системы, исправление поврежденной файловой системы).
8. Мониторинг журнала ошибок системы.
9. Мониторинг, проверка и синхронизация кластерной системы HP Service Guard.
10. Резервное копирования и восстановление ОС HP-UX,Oracle,SAP, согласно приложению 1.
11. Резервные копии всех систем должны храниться в течение 4-х недель.

**Функции отдела Обслуживания Серверного Оборудования (ОСО):**

1. Администрирование, настройка, ленточных библиотек HP Data Protector.
2. Проверка температурного режима работы в серверной.

**Функции отдела электроснабжения и кондиционирования:**

1. Бесперебойная питания электричества

**Задачи группы развития базисных задач ЦРСУО:**

1. Администрирование и сопровождения информационных системы SAP.
2. Установка и удаление информационных системы SAP.
3. Администрирование СУБД Oracle.
4. Установка и удаление СУБД Oracle.
5. Ежедневная проверка целостности базы данных. Расширение табличного пространство базы данных, через BRTOOLS.
6. Очистка логов, связанных с работой системы SAP и Oracle через инструментальные средства SAP.
7. Обновление статистик таблиц баз данных.
8. Проверка резервных копий систем через транзакцию DB12 в SAP

**Задачи АО «Транстелеком»:**

1. Стандартная поддержка SAP (SAP Standard Support)
2. Глобальная поддержка круглосуточно без выходных: процедура эскалации
3. Поддержка программного обеспечения SAP: поддержка сообщений со средним приоритетом
4. Профилактические сервисы
5. Совершенствование программного обеспечения
6. Услуги по внедрению, эксплуатации, управлению изменениями
7. Обновление микрокодов на оборудований HP
8. Комплексные анализы по состояния оборудования
9. Поставка и замена комплектующих частей на оборудования

**Примечание:**

При выявлении проблем, вызванных:

1. С нехваткой свободного места на логических дисках;
2. С резервными копиями систем, архивами логов;
3. Ошибками в базе данных, которые ссылаются на ОС HP-UX.

Немедленно сообщить об этом в отдел администрирования задач ГВЦ и подробно описать ту или иную ситуацию. Сообщать об ошибках в ГРБЗ по телефонам: 605716 - Рахметов Нуржан и 605715 - Жайлаубаев Жанатай и параллельно отправить сообщение по внутренней электронной почте на адреса: [Rakhmetov\_N@Railways.kz](mailto:Rakhmetov_N@Railways.kz) и [Zhailaubayev\_Zh@Railways.kz](mailto:Zhailaubayev_Zh@Railways.kz).

В случае ,если отдел АЗ не справляется с поставленной задачей, специалисты ГРБЗ должны отправлять официальное письмо на руководство ГВЦ с более подробным описанием проблемы для вызова специалистов и технической поддержки по серверному оборудованию. Отдел АЗ в свою очередь должен сообщать о решении текущей проблемы.

**Начальник отдела АЗ Е.Масалин**

**Начальник отдела ОСО Е.Чухнов**

**Начальник отдела ЭИК В.Черняев**

**Главный менеджер ГРБЗ Н.Рахметов**

**Технический эксперт ТТК А.Ашимбаев**