ABI Product logo

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДАЮ  Директор ДИКТ |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.В. Балабанов |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. |
| Заказчик |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2016 г. |

**3.3.4.2. Положение по эксплуатации ПАК (программно-аппаратного комплекса)**

Проект: <<Код и название проекта>>

Версия 1.

г. Владимир, 2016

**Лист учета изменений и утверждений**

**История изменений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Автор** | **Версия** | **Изменения** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**Утверждения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Фамилия, инициалы** | **Утверждён- ная версия** | **Должность** | **Зона ответст-венности** | **Дата** | **Подпись** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

Оглавление

[История изменений 2](#_Toc462136524)

[1 Общие положения 4](#_Toc462136525)

[1.1 Цель документа 4](#_Toc462136526)

[1.2 Задачи 4](#_Toc462136527)

[1.3 Область применения 4](#_Toc462136528)

[1.4 Термины и определения 5](#_Toc462136529)

[2 ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ 5](#_Toc462136530)

[2.1 Функции и обязанности Роль 1 5](#_Toc462136531)

[2.2 Функции и обязанности Роль 2 6](#_Toc462136532)

[3 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РЕШЕНИЕ 6](#_Toc462136533)

[3.1 Порядок внесения изменений в программное обеспечение 6](#_Toc462136534)

[3.2 Порядок внесения изменений в инфраструктуру 7](#_Toc462136535)

[3.3 Порядок внесения изменений в эксплуатационные документы 7](#_Toc462136536)

[4 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ 7](#_Toc462136537)

[5 ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ 7](#_Toc462136538)

[5.1 Матрица распределения ответственности при эксплуатации в режиме промышленной эксплуатации 9](#_Toc462136539)

# Общие положения

## Цель документа

Организовать системную работу с программно-аппаратным комплексом и разграничить зоны ответственности по ролям, в том числе между бизнесом и ИКТ:

* ИКТ
  + Роль 1
  + Роль 2
* Бизнес-подразделения
  + Роль 3
  + Роль 4
  + Роль 5
  + Роль 6

## Задачи

Основные задачи, решаемые с помощью комплекса:

* Задача 1
* Задача 2

## Область применения

Настоящий документ обязаны знать и использовать в работе следующие подразделения и должностные лица:

| **Наименование подразделения/должности** | **Наименование предприятия/холдинга** |
| --- | --- |
| Первый заместитель генерального директора по сбыту | ЗАО «АБИ Продакт» |
| Национальный директор | ООО «Трейд-Сервис» |
| Дивизиональный директор | ООО «Трейд-Сервис» |
| Территориальный менеджер | ООО «Трейд-Сервис», ЗАО «Региональный логистический центр» |
| Директор департамента информационных технологий и проектной деятельности | ЗАО «АБИ Продакт» |
| Администратор прикладных информационных систем | ЗАО «АБИ Продакт» |
| Архитектор BI | ЗАО «АБИ Продакт» |

## Термины и определения

| **Наименование термина** | **Сокращение** | **Определение термина (расшифровка сокращения)** |
| --- | --- | --- |
| Центральный офис | ЦО | Программно-аппаратный комплекс, расположенный в г. Владимире, обслуживаемый силами сотрудников департамента ИТ и ПД ЗАО «АБИ Продакт» |
| Корпоративная информационная система | КИС | Программно-аппаратный комплекс, в рамках которого функционирует комплекс «ST - Мобильная торговля. Чикаго» |
| Этап внедрения |  | Период работы комплекса, ограниченный датами приказа о начале внедрения и акта передачи в промышленную эксплуатацию. |
| Промышленная эксплуатация |  | Штатная работа комплекса после подписания акта о его принятии в промышленную эксплуатацию. Данному этапу предшествует этап внедрения. |
| Сервис деск | SD | Программа на корпоративном портале для регистрации обращений в техническую поддержку |
| Регламентирующие документы | РД | Документы, регламентирующие определенную деятельность |
| Информационная система | ИС | Система, автоматизирующая какую- либо деятельность |

# ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

## Функции и обязанности Роль 1

При работе с ПАК, Роль 1 обязан:

* Знать и соблюдать правила работы с ПАК в соответствии с «Инструкцией». Подтверждать свои знания и умения прохождением специальных аттестационных тестов по запросу ТМ (СВ), внепланово или после прохождения периода адаптации.
* Выполнять, с помощью ПАК следующие функции в соответствии с «Инструкцией»:
* Бережно относится к переданному в эксплуатацию оборудованию и обеспечивать его сохранность.
* Перед первым выходом на работу, пройти все назначенные курсы и обучения, в срок не позднее двух недель с момента принятия на работы. А также сдать аттестационные тестирования не менее чем на установленный проходной бал. Контроль прохождения обучения возлагается на \_\_\_\_\_\_\_. Контроль корректного прохождения аттестационных тестирований возлагается на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

## Функции и обязанности Роль 2

При работе с ПАК, Роль 2 обязан:

# ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ В РЕШЕНИЕ

Данный порядок детально прописан в бизнес-процессе «Управление ИКТ изменениями».

## Порядок внесения изменений в программное обеспечение

1. Описываются требования к реализации с помощью документа «2.5.2.1. Описание функционального дизайна доработки» (короткое название – Дизайн доработки)
   1. Инициатор (Заказчик) изменения описывает свои требования к изменению в программном обеспечении в разделах, помеченных «Заполняется заказчиком»
   2. Аналитик по бизнес-процессам в разделах, помеченных «Заполняется бизнес-аналитиком Процессного офиса»
   3. Аналитик по бизнес-процессам и Консультант (аналитик) ИТК совместно с руководителем заказчика и бизнес-владельцем информационной системы согласовывают необходимость данного изменения. **Важно: обязательно проверить на требование по унификации бизнес-процессов!**
   4. Консультант (аналитик) ИТК департамента определяет трудозатраты по данному изменению
2. Заказчик совместно с руководителем консультанта (аналитика) ИТК департамента определяет плановые даты реализации.
3. В случае если плановые трудозатраты превышают 3 человека дня, то данная доработка выносится на комитет по изменениям. На Комитете принимается решение о дальнейших шагах:
   1. Принять в работу в рамках операционной деятельности
   2. Направить на доработку документа «2.5.2.1. Описание функционального дизайна доработки»
   3. Передать на рассмотрение в Проектный офис
   4. Отклонить
   5. Другое
4. Консультант (аналитик) ИТК департамента заполняет документ «2.5.2.1. Описание функционального дизайна доработки» в разделах, помеченных «Заполняется аналитиком ИТ»
5. Разработчик реализует данные требования на среде разработки (Dev)
6. Разработчик совместно с Консультантом (аналитиком) ИКТ производит внутреннее тестирование.
7. В случае успешного прохождения тестирования, производится перенос доработки в среду тестирования (Test), настройка тестовых данных, параметров и разработка (изменение) пользовательских инструкций.
8. Консультантом (аналитиком) ИКТ проводится обучение представителей Заказчика и функциональное тестирование (тестирование доработки) совместно с представителем Заказчика. Результаты тестирования фиксируются с помощью Протокола функционального тестирования. Сценарии тестирования прописаны в разделе «4. Тестовые сценарии» документа «2.5.2.1. Описание функционального дизайна доработки»
9. В случае не успешного прохождения тестирования производится переход на п.2.
10. В случае успешного прохождения тестирования разработка переносится на боевую среду согласно регламенту разработки. При необходимости производится обновление необходимых документов.

## Порядок внесения изменений в инфраструктуру

1. Функциональный администратор или Главный системный администратор в случае необходимости инициирует процедуру изменения Инфраструктуры.
2. Функциональный администратор, Главный системный администратор, Архитектор ИС (ИКТ владелец ИС) разрабатывают новую версию документа «2.7.3.1. КД. Дизайн системного ландшафта»
3. Изменения в данном документе согласовываются с Архитектором ИС
4. Если есть необходимость производится закупка необходимого серверного оборудования.
5. Создается план внесения изменений в инфраструктуру с учетом требований бизнеса. В случае если есть риск простое или снижения качества уровня сервиса, то данный план согласовывается со всеми руководителями пользователей решения и должен быть план работы с рисками.
6. Производятся изменения согласно плана.
7. По итогам изменений, если необходимо производится коррекция «2.7.3.1. КД. Дизайн системного ландшафта» и других документов.

## Порядок внесения изменений в эксплуатационные документы

1. Инициатор изменения обращается к Архитектору ИС (ИКТ владельцу информационной системы) и согласовывает с ним изменения в документах.
2. Измененные документы согласовываются в соответствии со списком согласовантов предыдущей версии (с учетом изменений в орг.струтктуре)

# ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И КОНТРОЛЬ

Ответственность за выполнение Положения возлагается на всех участников процесса в соответствии с их зонами ответственности.

Контроль за выполнением Положения возлагается на бизнес-владельца ПАК: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

# ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

Положение вводится в действие приказом Директора Департамента ИКТ: Балабанова А.В.

Дополнение и изменения в Положение инициируется бизнес-владельцем ПАК, директором департамента ДИК или любыми заинтересованными/задействованными в процессе сторонами. Для разработки предложений о дополнениях и изменениях создается проектно-целевая группа, по итогам ее работы, соответствующие формулировки дополнений и изменений вносятся в текст настоящего Положения.

Дополнения и изменения в Положение утверждаются приказом Директора Департамента ИКТ: Балабанова А.В.

## Матрица распределения ответственности при эксплуатации в режиме промышленной эксплуатации

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **IT-департамент** | | **Бизнес подразделения** | | | | |
| **Роль 1** | **Роль 2** | **Роль 4** | **Роль 5** | **Роль 6** | | |
| **Группа задач 1** | **Задача 1** |  |  |  |  | +  + | | |
| **Задача 2** |  | + |  |  |  | | |
| **Задача 3** |  |  |  |  | + | | |
| **Группа задач 2** | **Задача 1** |  |  |  |  | + | | |
| **Задача 2** |  |  |  |  | + | | |
| **Задача 3** |  |  |  |  | + | | |
| **Задача 4** |  |  |  |  |  | + |
| **Задача 5** |  |  | + |  |  |  |