

## Сопровождение СЭД Docsvision

*Сопровождение – это процесс улучшения, оптимизации и совершенствования внедренных бизнес-приложений с целью обеспечения их продуктивного функционирования и развития в ходе эксплуатации.*

Компания «АБС-Консалт» предоставляет услуги по технической, информационной технологической и методологической поддержке СЭД Docsvision как на территории заказчика, так и дистанционно. К оказываемым видам услуг относится:

Вид услуги	Услуга
Техническая поддержка	Администрирование серверных компонентов (СУБД, сервер приложений)
	Установка, настройка нового функционала
	Обновление версий
	Анализ быстродействия СУБД, ОС, сервера приложений
	Модификация конфигурационных настроек
	Корректировка и поддержание в актуальном состоянии справочников систем
	Выявление и устранение инцидентов
	Разработка и модификация новых объектов (отчеты, маршруты, справочники, модули)
Технологическая и методологическая поддержка	Консультирование технических специалистов
	Актуализация бизнес процессов
	Описание бизнес процессов
	Регламентация бизнес процессов
	Автоматизация бизнес процессов
Информационная поддержка	Оптимизация бизнес процессов
	Обучение пользователей
Информационная поддержка	Разработка методических материалов (инструкций, курсов, программ, видео уроков)

Проведение работ по оказываемым услугам осуществляется локально (на территории заказчика) и дистанционно (на территории компании «АБС-Консалт») при помощи средств удаленного доступа. Для предоставления локальной поддержки необходимо обеспечение со стороны заказчика:

- Наличие рабочих мест, оборудованных компьютером;
- Подключение к сети интернет;
- Информационной поддержки со стороны рабочей группы заказчика;

Для предоставления дистанционной поддержки необходимо обеспечение удаленного безопасного подключения к серверам системы и информационной поддержке со стороны заказчика.

Процесс оказания услуг в рамках договора сопровождения включает в себя следующие этапы:



На этапе планирования определяются участники проекта, проводится организационное собрание с целью знакомства, разрабатывается концепция сопровождения. Результат: согласованная концепция сопровождения, включающей в себя регламент взаимодействия и соглашение о качестве услуг.

На этапе анализа и документирования осуществляется анализ исходного состояния СЭД и наличие сопроводительной документации для определения проблемных мест и разработки плана дальнейших работ. Результат: согласованный план проекта.

На этап проведения работ осуществляется прием обращений при возникновении инцидентов и запросов на обслуживание. Заказчик сообщает о заявке любым удобным образом: по телефонному

номеру, на адрес электронной почты, через систему контроля выполнения заявок и пересылки сообщений - Service Desk. Далее заявка рассматривается в рамках трех линий поддержки:

- Первая линия – отвечает за прием, регистрацию, контроль качества исполнения работ по инциденту (запросу), первичную поддержку и связь с Клиентом.
- Вторая линия - отвечает за разрешение инцидентов (запросов), переданных с первой линии и за анализ и систематизацию этих инцидентов.
- Третья линия - отвечает за разрешение инцидентов (запросов), переданных со второй линии.

Когда вопрос считается решенным, сотрудник первой линии связывается с клиентом и объявляет о решении, клиент должен согласиться с предложенным решением либо отклонить его. Если от клиента в течение трех рабочих дней с момента получения оповещения о решении инцидента не получен ответ о согласии или отклонении предложенного решения, оператор закрывает заявку.

На этапе мониторинга создается отчетной документация за прошедший месяц по оказанным услугам, анализируются результаты предыдущего этапа с целью корректировки или разработки нового плана работ по сопровождению, в случае необходимости изменяется проектная и сопроводительная документация.

Проведение данных работ предоставляет компанией «АБС-Консалт» в рамках двух уровней поддержки: «Приоритетная» и «Стандартная». Основное отличие приоритетной поддержки от стандартной заключается в времени реакции и времени решения инцидентов, возникших у заказчика. Условия предоставления стандартной и приоритетной поддержки представлены ниже:

	Стандартная поддержка	Приоритетная поддержка
<b>Время приема обращения</b>	Пн. – Пт. с 8.00 – 17.00 по МСК	Пн. – Пт. с 8.00 – 17.00 по МСК
<b>Метод обращения</b>	Система Service Desk Телефон Электронная почта	Система Service Desk Телефон Электронная почта
<b>Количество обращений</b>	Неограниченно	Неограниченно
<b>Время реакции по приоритетам</b>	Не более 6 ч.	Не более 2 ч.
<b>Время решения зависит от:</b>	Приоритета Сложности решаемой проблемы Времени передачи между линиями поддержки	Сложности решаемой проблемы

**Стоимость оказания услуг**

Оказываемые работы в рамках сопровождения предоставляются в виде пакетов услуг. Клиент может самостоятельно выбрать уровень сопровождения СЭД, который соответствует его потребностям. Наша компания предоставляет следующие пакеты услуг:

- Годовое абонентское обслуживание
- Почасовое абонентское обслуживание

Почасовое абонентское обслуживание включает в себя все работы по технической, информационной, технологической и методологической поддержки, которые ограничены только лишь количеством приобретённых часов. Данный вид подходит для малых и средних предприятий, которые, ввиду небольших объемов бизнес-процессов, могут самостоятельно сопровождать системы, но иногда нуждаются в помощи квалифицированных специалистов. Стоимость пакета рассчитывается исходя из: количества приобретённых часов, стандартной часовой ставки (согласно таб. Стоимость пакетов услуг).

Годовое абонентское обслуживание включает в себя работы по технической, информационной, технологической и методологической поддержки существующего функционала Docsvision на момент описания исходного состояния системы. Работы в рамках этого вида осуществляются без ограничения по времени. Для описания, регламентации, автоматизации новых бизнес-процессов и разработки нового функционала СЭД необходимо приобрести пакеты часов на данные услуги по стандартной часовой ставке (согласно таб. Стоимость пакетов услуг). Годовое абонентское обслуживание подходит для средних и крупных предприятий, где количество и объемы бизнес-процессов достаточно велики, и система электронного документооборота требуют постоянной и качественной поддержки. Стоимость обслуживания рассчитывается исходя из:

- Количество и конфигурации СЭД Docsvision;
- Количество рабочих мест;
- Типа оказания поддержки (локальная, дистанционная).

Состав работ в рамках годового и почасового абонентского обслуживания:

Виды работ	Состав работ	Годовое абонентское обслуживание	Почасовое абонентское обслуживание
Техническая поддержка	Администрирование серверных компонентов (СУБД, сервер приложений)	+	+
	Обновление версий	+	+
	Консультирование технических специалистов	+	+
	Настройка существующего функционала бизнес-решений	+	+
	Выявление и устранение инцидентов	+	+
	Корректировка и поддержание в актуальном состоянии справочников систем	+	+

	Анализ быстродействия СУБД, ОС, сервера приложений	+	+
	Модификация конфигурационных настроек	+	+
	Модификация объектов (отчеты, маршруты, справочники, модули)	+	+
	Установка, настройка нового функционала	Почасовая оплата	+
	Разработка новых объектов (отчеты, маршруты, справочники, модули)	Почасовая оплата	+
Технологическая и методологическая поддержка	Актуализация существующих бизнес процессов	+	+
	Описание, регламентация, автоматизация новых бизнес процессов	Почасовая оплата	+
Информационная поддержка	Обучение сотрудников	+	+
	Разработка методических материалов (инструкций, курсов, программ, видео уроков)	+	+
	Обучение новых сотрудников	Почасовая оплата	+

Стоимость пакетов услуг представлена в следующей таблице:

Пакеты часов	Стоимость
До 100 ч.	1500
От 101 ч до 300 ч.	1400
От 301 ч. до 1000 ч.	1300
Свыше 1000 ч.	По договорённости

Для каждого заказчика на основе разработанной методики ценообразования составляется отдельный прайс-лист.