

# **РЕГЛАМЕНТ ОПЫТНО- ПРОМЫШЛЕННОЙ ЭКСПЛУАТАЦИИ**

## Оглавление

1	Управление документом.....	4
1.1	Версия документа.....	4
2	Термины и определения.....	5
1.	Общие положения.....	6
3.	Цели и задачи проведения опытно-промышленной эксплуатации.....	7
3.1.	Цели ОПЭ.....	7
3.2.	Задачи.....	7
4.	Объем опытно-промышленной эксплуатации.....	8
4.1.	Место и сроки проведения.....	8
4.2.	Организационный объем.....	8
4.3.	Функциональный объем.....	8
4.1.	Интеграция с другими системами.....	9
3.	Участники опытной эксплуатации.....	10
3.1.	Перечень участников.....	10
3.2.	Функции участников ОПЭ.....	10
3.2.1.	Куратор проекта от Заказчика.....	10
3.2.2.	Руководитель проекта от Заказчика.....	10
3.2.3.	Руководитель проекта от Исполнителя.....	10
3.2.4.	Группа сопровождения.....	10
3.2.5.	Ключевые пользователи.....	11
3.2.6.	Конечные пользователи.....	11
3.2.7.	Группа внедрения.....	12
3.2.8.	Группа разработки.....	12
3.1.	Внешние пользователи.....	12
3	Задачи линий поддержки.....	13
3.1	Задачи 1-ой линии поддержки.....	13
3.2	Задачи 2-ой линии поддержки.....	15
4	Порядок проведения опытно-промышленной эксплуатации.....	16
4.1	Подготовка Опытно-промышленной эксплуатации.....	16
4.1.1	Техническая подготовка.....	16
4.2	Проведение Опытной эксплуатации.....	16
4.2.1	Ввод данных и выполнение операций.....	16
4.2.2	Обработка заявок на сопровождение.....	16
4.2.3	Устранение замечаний (обращений).....	17
4.2.4	Поддержание работоспособности и отказоустойчивости Системы.....	19

4.2.5	Установка обновлений.....	19
4.2.6	Устранение неточностей и актуализация эксплуатационной документации 20	
4.2.7	Работы по предоставлению регулярной отчетности по проведению ОПЭ 20	
5	Контроль выполнения Опытной эксплуатации.....	21

# 1 Управление документом

## 1.1 Версия документа

№ версии	Дата версии / изменения	Описание изменений

## **2 Термины и определения**

## **1. Общие положения**

Опытно-промышленная эксплуатация проводится на реальном объеме данных конечными пользователями .ОПЭ проводится в продуктивном ландшафте.

Настоящий документ определяет порядок проведения и участников ОПЭ.

Программа ОПЭ разработана на основании следующих документов:

- Устав проекта;
- Техническое задание (ТЗ);
- Описание бизнес-процессов
- Описание детальных бизнес-требований.
- Технический проект решений

### **3. Цели и задачи проведения опытно-промышленной эксплуатации**

#### **3.1. Цели ОПЭ**

1. Проверка работоспособности ИС НМ на реальном объеме данных.
2. Проверка ИС НИ и на соответствие Техническому заданию, Описанию бизнес-процессов, Описанию детальных бизнес-требований и Техническому проекту решения.

#### **3.2. Задачи**

1. Выполнение бизнес-процессов конечными пользователями в ИС НМ с использованием реальных данных;
2. Сопровождение ИС НМ и поддержка пользователей в соответствии с порядком, определенным данным документом;
3. Выявление в ходе ОПЭ замечаний к ИС НМ и их устранение;
4. Проверка корректности интеграции ИС НМ;
5. Корректировка проектной и эксплуатационной документации в ходе ОПЭ, в связи с изменениями и дополнениями ИС НМ.

## **4. Объем опытно-промышленной эксплуатации**

### **4.1. Место и сроки проведения**

ОПЭ ИС НМ проводится в г. Москва. ОПЭ ИС НМ проводится в рамках Этапа 1 с 31.12.2019 по 28.02.2019.

### **4.2. Организационный объем**

Организационный объем ОПЭ ИС НМ включает полный организационный объем проекта создания ИС НМ -.

### **4.3. Функциональный объем**

Функциональный объем ОПЭ включает выполнение конечными пользователями в ИС НМ следующих бизнес-процессов:



#### 4.1. Интеграция с другими системами

*Таблица 1. Интеграция с другими системами*

№ п/п	Наименование	Интеграционное взаимодействие в ходе ОПЭ
----------	--------------	--

### 3. Участники опытной эксплуатации

#### 3.1. Перечень участников

Перечень участников ОПЭ с указанием организации, представлен в таблице 1.

Таблица 2. Участники ОПЭ

№	Участник ОПЭ	Организация
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

#### 3.2. Функции участников ОПЭ

Ниже приведены функции участников ОПЭ.

##### 3.2.1. Куратор проекта от Заказчика

1. Несет ответственность за выполнение проведения ОПЭ и достижение установленных настоящим регламентом результатов ОПЭ;
2. Осуществляет приемку результатов ОПЭ.

##### 3.2.2. Руководитель проекта от Заказчика

1. Несет ответственность за выполнение Плана проведения ОПЭ и достижение установленных настоящей программой результатов ОПЭ;
2. Координирует и контролирует проведение ОПЭ в рамках зоны ответственности Заказчика.

##### 3.2.3. Руководитель проекта от Исполнителя

1. Несет ответственность за выполнение проведения ОПЭ и достижение установленных настоящим регламентом результатов ОПЭ;
3. Координирует и контролирует проведение ОПЭ в рамках зоны ответственности Исполнителя.

##### 3.2.4. Группа сопровождения

Включает в себя следующие позиции

*Администратор:*

1. Настройка, диагностирование, оперативный контроль и оптимизация загрузки аппаратных средств ИС НМ.
2. Резервное копирование компонентов Системы.

3. Восстановление компонентов Системы.
4. Оперативный контроль и администрирование программно- аппаратного комплекса (далее – ПАК)
5. Идентификация проблем, возникших у пользователей ИС НМ, связанных как с функционированием аппаратных и базовых программных средств, так и с сетевой инфраструктурой.
6. Управление настройками безопасности Системы.
7. Оптимизация и конфигурация настроек серверов.
8. Обновление Системы

#### *Аналитик НО*

1. Просмотр данных в отчетах, налоговой декларации на прибыль и налоговых регистрах. Запрос данных по
2. первичным документам.
3. Запрос информации в тех. поддержке и НДС.

#### *Аналитик НДС*

1. Просмотр данных в отчетах, налоговой декларации на прибыль и налоговых регистрах.
2. Проверка корректности загруженных данных.
3. Запрос данных по первичным документам.
4. Запрос информации в тех. поддержке и ответы на запросы НО.

#### *Аналитик ИТ*

1. Загрузка данных в Систему.
2. Проверка целостности загруженных данных.
3. Решение технических вопросов.
4. Подключение новых пользователей.
5. Настройка и разработка новых
6. отчетов по требованиям Заказчика.

### **3.2.5. Ключевые пользователи**

1. Выполняют в ИС НМ бизнес-процессы в рамках зоны своей ответственности;
2. Формируют заявки на консультационную поддержку и принимают результаты ее отработки в рамках зоны своей ответственности;
3. Обеспечивают консультационно-методологическую поддержку конечных пользователей по работе с функциями ИС НМ в рамках зоны своей ответственности.

### **3.2.6. Конечные пользователи**

1. Выполняют в ИС НМ бизнес-процессы в рамках зоны своей ответственности;
2. Формируют заявки на консультационную поддержку и принимают результаты ее отработки в рамках зоны своей ответственности;

### **3.2.7. Группа внедрения**

1. Обеспечивают консультационно-методологическую поддержку участников ОПЭ;
2. Актуализируют документацию по результатам устранения замечаний, полученных в ходе ОПЭ.

### **3.2.8. Группа разработки**

1. В ходе ОПЭ устраняют замечания и ошибки в части локальных решений и ошибки тиражирования типовых решений;
2. Демонстрируют результаты устранения замечаний и ошибок в части локальных решений и тиражирования типовых решений.
3. Актуализируют документацию по результатам устранения замечаний, полученных в ходе ОПЭ.

## **3.1. Внешние пользователи**

В процессе проведения ОПЭ с системой будут работать пользователи Межрегиональной инспекции ФНС России по крупнейшим налогоплательщикам №7.

### 3 Задачи линий поддержки

На период проведения ОПЭ сопровождение ИС НМ осуществляется в соответствии с распределением ответственности по задачам между 1-ой и 2-ой линий поддержки.

Первая линия поддержки обеспечивает работу с пользователями ИС НМ и консультирование их по всем возникающим вопросам.

Вторая линия поддержки отвечает за сопровождение ИС НМ в части бизнес-процессов и интеграции с другими системами.

#### 3.1 Задачи 1-ой линии поддержки

Таблица 3. Задачи 1-й линии поддержки

Задачи	Ответственные	Организация
Консультирование конечных пользователей по оформлению заявок	Группа сопровождения	
Классификация, диспетчеризация и закрытие заявок на сопровождение	Группа сопровождения	
Отработка заявок на поддержку пользователей в рамках своей компетенции: - оказание консультационной поддержки пользователям ИС НМ; - обработка и решение заявок на сопровождение содержащих проблемы, имеющих готовое решение;	Группа сопровождения	
Диагностика проблем в работе ИС НМ, содержащихся в запросах на сопровождение, анализ причин их возникновения, выработка и исполнение (при возможности) мер по их устранению, диспетчеризация их устранения.	Группа сопровождения	

Задачи	Ответственные	Организация
<p>Исполнение запросов на предоставление информации (в том числе предоставления Руководств пользователя, обучающих материалов, проектной документации, разработанных Исполнителем;</p>	<p>Группа сопровождения</p>	
<p>Передача заявок, выходящих за рамки компетенции, на сопровождение на 2-ую линию поддержки</p>	<p>Группа сопровождения</p>	

### 3.2 Задачи 2-ой линии поддержки

Таблица 4. Задачи линии поддержки 2

<b>Задачи</b>	<b>Ответственные</b>	<b>Организация</b>
Диагностика запроса в работе ИС НМ на предмет типа ошибки.	Группа разработки; Группа внедрения.	
Обработка запросов на решение запроса, направленных на линию 2 поддержки.	Группа разработки; Группа внедрения.	
Внесение изменений в роли пользователей ИС НМ.	Группа разработки; Группа внедрения.	
Консультируют группу сопровождения по функциональности ИС НМ	Группа разработки; Группа внедрения.	
Перенос результатов изменений по предоставлению запросов на перенос, от Группы сопровождения в систему разработки, тестовую и продуктивную систему.	Группа разработки; Группа внедрения.	
Устранение замечаний к Руководству пользователя, руководству администратора обучающим материалам, проектной документации.	Группа разработки; Группа внедрения.	

## 4 Порядок проведения опытно-промышленной эксплуатации

### 4.1 Подготовка Опытной эксплуатации

#### 4.1.1 Техническая подготовка

Техническая подготовка к ОПЭ включает в себя:

1. Перенос настроек и программных разработок из системы тестирования;
2. создание учетных записей пользователей в системе.
3. настройка необходимого программного обеспечения для организации процесса сопровождения;

### 4.2 Проведение Опытной эксплуатации

#### 4.2.1 Ввод данных и выполнение операций

Выполнение бизнес-процессов в ИС НМ в период ОПЭ выполняется пользователями самостоятельно.

#### 4.2.2 Обработка заявок на сопровождение

Таблица 5. Обработка заявок на сопровождение

№	ВИД РАБОТ	Описание
1	Обработка обращений конечных пользователей (1-я линия поддержки)	по телефону по электронной почте через Систему Регистрации заявок Заказчика
1	Обработка обращений конечных пользователей (2-ая линия поддержки)	по телефону по электронной почте через Систему Регистрации заявок Заказчика
2	Консультационная поддержка Заказчика (2-ая линия поддержки)	Неограниченное количество консультаций по вопросам эксплуатации Системы. Консультации могут осуществляться: по телефону по электронной почте через Систему Регистрации заявок Заказчика



3	Обновление Системы по мере её выхода и возникшим потребностям 2-я линия поддержки)*	<p>Информирование Заказчика о выходе новых версий и обновлений ИС НМ</p> <p>Представление новых версий и обновлений ПО Системы в том числе предоставление новых версий с новым функционалом (major и minor релизы от производителя Системы)</p> <p>Информирование Заказчика о расширенных измененном функционале новых версий ПО Системы</p> <p>Руководство администратора по установке и настройке прикладного программного обеспечения. Обновление ИСНМ Системы осуществляется посредством размещения архива программного обеспечения на FTP-службе с уведомлением, содержащим логин и пароль на скачивание, направляемым представителю Заказчика.</p>
---	---	--

#### 4.2.3 Устранение замечаний (обращений)

Работы включают в себя следующие работы:

1. Устранение сбоев, восстановление доступности Системы
2. Консультации и предоставление информации

Работы выполняются путем обработки поступающих заявок на обслуживание.

Основным каналом поступления Заявок на обслуживание к Исполнителю является Система регистрации заявок Заказчика.

Таблица 6. Классификация запросов по приоритетам

Приоритет	Описание влияния проблемы	Типы ошибок (примеры для определения приоритета)
1– блокирующий	<p>Отказ в работе Системы, приводящий к недоступности Системы для пользователей или полной невозможности эксплуатации ключевого функционала:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Главная страница</li> <li>– Поиск по документам</li> <li>– Недоступность данных</li> <li>– Недоступность файловой системы (папок)</li> <li>– Административные разделы Системы</li> </ul>	<p>Система недоступен, значительное замедление открытия ключевого функционала (в 2 раза и более), массовая проблема с открытием личного АРМ, невозможность пройти авторизацию.</p>

<p><b>2– значительный</b></p>	<p>Частичное нарушение функционирования Системы, не критичное для выполнения основных задач (работы ключевого функционала) – все остальные разделы и страницы Системы не относящиеся к ключевому функционалу.</p>	<p>Не работают функциональные кнопки и ссылки (для не ключевого функционала), не отображаются изображения, не удастся скачать файл, не удастся загрузить файл, отсутствует внутренняя страница, не воспроизводится видео, не работает интегрированная система и пр.</p>
<p><b>3– незначительны й</b></p>	<p>Незначительная потеря функциональности Системы, нарушение удобства работы с Системой, не влияющее на принципиальные возможности выполнения операций, проблема которую в настоящий момент можно обойти.</p>	<p>Ошибка вёрстки, системное предупреждение, отдельные обращения пользователей и пр.</p>

*Таблица 7. Параметры решения запросов по времени выполнения*

Показатели	Границы замеров	
	От момента	До момента
<p>Время реагирования</p>	<p>Регистрация обращения</p>	<p>Назначен конкретный специалист Исполнителя</p>
<p>Время предоставления Временного решения</p>	<p>Регистрация обращения</p>	<p>Инициатору обращения предоставлено приемлемое решение/запрошенная информация либо выполнены запрошенные действия</p>
<p>Время предоставления Постоянного решения</p>	<p>Регистрация обращения</p>	<p>Заказчику предоставлены исправленные элементы Портала (включая исправленную эксплуатационную и техническую документацию на эти элементы Портала) и/или инструкции по устранению ошибок, включая применение соответствующих исправлений в самой действующей версии Портала</p>

Таблица 8 Гарантированные сроки выполнения

Показатели	Время выполнения		
	Приоритет		
	1–блокирующий	2 – значительный	3 – незначительный
Время реагирования	не более 1 календарного часа	не более 1 рабочего часа	не более 1 рабочего часа
Время предоставления временного решения	не более 4 календарных часов	не более 8 рабочих часов	не более 2 (двух) рабочих дней
Время предоставления постоянного решения	Не более 30 (тридцати) календарных дней		

В отдельных случаях и при условии, что Исполнитель обоснует объективную невозможность выполнить обращение в указанный срок, время решения может быть увеличено по письменному согласованию с инициатором обращения или Заказчиком. Допускается согласование посредством электронной почты.

Работы по решению запросов 1-го приоритета должны выполняться круглосуточно без выходных и праздничных дней.

Работы по решению запросов 2-го и 3-го приоритетов должны выполняться в период с 09:00 до 18:00 часов по московскому времени (UTC+3) в рабочие дни.

При необходимости, работы по решению запросов 2-го приоритета могут выполняться круглосуточно без выходных дней в предварительно согласованных объемах.

#### 4.2.4 Поддержание работоспособности и отказоустойчивости Системы

Работы включают в себя:

1. Мониторинг производительности.
2. Подготовка предложений по изменению настроек СПО.
3. Оперативное изменение настроек БПО.
4. Своевременная очистка журналов логирования и временных файлов.
5. Формирование предложений по внесению изменений в программно-аппаратную архитектуру.
6. Подготовка и согласование плана мероприятий по внесению изменений в программно-аппаратную архитектуру.
7. Построение решения Системы на основе новой архитектуры.
8. Проведение комплексного тестирования новой архитектуры.

Работы должны проводиться в период с 9:00 до 18:00 по московскому времени (UTC+3) часов в рабочие дни.

#### 4.2.5 Установка обновлений

Работы включают в себя:

1. Установка плановых обновлений БПО, обновление версий.
2. Установка срочных патчей БПО для устранения уязвимостей Портала и дефектов.
3. Установка обновлений прикладных систем портала, в случае сбоев или их недоступности, в рамках устранения дефектов.

4. На протяжении всего периода выполнения Работ Исполнитель должен обеспечивать:
5. сохранность и возможность восстановления из резервной копии исходных кодов всех программных модулей и структурных разделов Портала, включая систему управления контентом;
6. возможность возврата в предыдущее стабильное состояние (откатка) в случае неуспешного результата по внесению изменений (обновление, настройка, установка программных дополнений и другие действия, направленные на обеспечение бесперебойной работы Системы).

Работы должны проводиться в согласованные периоды времени наименьшей нагрузки на Систему круглосуточно в рабочие, выходные и праздничные дни

#### **4.2.6 Устранение неточностей и актуализация эксплуатационной документации**

Работы включают в себя:

1. Анализ эксплуатационной документации на корректность изложенной информации в процессе решения запросов.
2. Актуализация эксплуатационной документации по результатам программно- аппаратной архитектуры Системы

Работы должны проводиться в период с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени (UTC+3) в рабочие дни.

#### **4.2.7 Работы по предоставлению регулярной отчетности по проведению ОПЭ**

Работы включают в себя подготовку следующих отчетов:

1. Отчет по зарегистрированным запросам и решенным запросам.
2. Список установленных обновлений.

Работы должны проводиться в период с 9:00 до 18:00 часов по московскому времени (UTC+3) в рабочие дни.

## **5 Контроль выполнения Опытной эксплуатации**

Общий контроль выполнения ОПЭ и устранения замечаний осуществляется в рамках ОС. Свод по количеству полученных заявок на сопровождение и их решению представляется Руководителем проекта от Исполнителя и рассматривается на заседании ОС.