



АУТСОРСИНГ ИС

ЧТО ТАКОЕ АУТСОРСИНГ ИС?

Аутсорсинг ИС – передача организацией, на основании соглашения об уровне сервиса (SLA), функций по сопровождению программных продуктов «ИС» на обслуживание другой компании, специализирующейся в области «ИС»

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СТАНДАРТЫ

Наша компания оказывает ИТ-услуги по аутсорсингу ИС в соответствии с действующим стандартом ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000-1-2013 (ISO/IEC 20000-1-2011) и практиками ITIL

КОМУ ЭТО ВЫГОДНО?

Аутсорсинг ИС выгоден компаниям, которым временно или постоянно необходимо и выгодно привлечение штатных специалистов с компетенциями в области ИС:

- Компании с профильным бизнесом, не связанным с ИТ и ИС
- Компании ИТ-интеграторы

ПОЧЕМУ МЫ?

- Многолетний (с 1994 года и по настоящее время) опыт взаимодействия с заказчиком проектов на условиях аутсорсинга
- Опыт организации и запуска многоуровневой линии поддержки 24/7 на крупных предприятиях и холдингах
- Институциональные наработки в виде: регламентов, инструкций, договоров, SLA и умения их писать
- Опыт работы в смешанных многоуровневых линиях поддержки в части уровней, когда часть услуг выполняют штатные сотрудники заказчика

КАТАЛОГ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ

Ниже приводится полный каталог оказываемых нами услуг. Для конкретного потребителя может быть подобран индивидуальный комплект, которым может включать как отдельные элементы, так и разделы каталога целиком:

1. Многоуровневая линия поддержки
 - 1.1. План поддержки
 - 1.1.1. Разработка плана поддержки – регламент работы и организационная структура многоуровневой линии поддержки
 - 1.1.2. Разработка должностных обязанностей и инструкций для исполнителей
 - 1.1.3. Разработка SLA
 - 1.1.4. Согласование плана поддержки, SLA и др. документов с потребителями
 - 1.1.5. Утверждение плана поддержки, SLA и др. документов заказчиком

- 1.2. 1-я линия поддержки
 - 1.2.1. Прием и регистрация входящий обращений пользователей в ITIL-системе
 - 1.2.2. Классификация обращений и назначение исполнителей из 2-й или 3-й линии поддержки, согласно плану поддержки
 - 1.2.3. Информирование пользователей о состоянии обращения и событиях в системе
- 1.3. 2-я линия поддержки
 - 1.3.1. Выполнение работ по обращению, согласно плану поддержки – консультирование и обучение пользователей, обновление конфигурации (новым релизом), перенос данных (остатков) и свертка базы
 - 1.3.2. Эскалация, при необходимости, обращения на 3-ю линию поддержки, согласно плану поддержки
 - 1.3.3. Отчет об исполнении работ по обращению в ITIL-системе
- 1.4. 3-я линия поддержки
 - 1.4.1. Выполнение работ по обращению, согласно плану поддержки – разработка или изменение системы
 - 1.4.2. Отчет об исполнении работ по обращению в ITIL-системе
- 1.5. Отчет о поддержке за период – технический акт
 - 1.5.1. Составление отчета о поддержке
 - 1.5.2. Согласование отчета о поддержке с потребителями
 - 1.5.3. Утверждение отчета о поддержке заказчиком
2. Разработка и изменение конфигурации 1С
 - 2.1. Анализ и формализация требований
 - 2.1.1. Разработка технического задания на основании требований потребителей и заказчика к конфигурации 1С
 - 2.1.2. Согласование технического задания с потребителями
 - 2.1.3. Утверждение технического задания заказчиком
 - 2.2. Проектирование и прототипирование
 - 2.2.1. Разработка технического проекта (решения), включающего интерфейсный и архитектурный прототипы конфигурации 1С, на основании утвержденного технического задания
 - 2.2.2. Согласование технического проекта (решения) с потребителями
 - 2.2.3. Утверждение технического проекта (решения) заказчиком
 - 2.3. Реализация требований
 - 2.3.1. Программирование (конфигурирование) на платформе 1С - разработка или изменение конфигурации 1С
 - 2.4. Сборка и обновление конфигураций
 - 2.4.1. План релиза
 - 2.4.1.1. Разработка плана сборки конфигурации (план релиза) – перечень объектов метаданных, которые необходимо добавить или обновить
 - 2.4.1.2. Согласование плана сборки конфигурации (плана релиза) с потребителями
 - 2.4.2. Сборка тестовой конфигураций
 - 2.4.2.1. Развертывание тестовой базы данных
 - 2.4.2.2. Загрузка последней версии релиза конфигурации с данными в тестовую базу
 - 2.4.2.3. Обновление тестовой конфигурации согласно плану сборки конфигурации (плану релиза)
 - 2.4.3. Обновление рабочей конфигурации
 - 2.4.3.1. Резервное копирование конфигурации с данными – выгрузка рабочей конфигурации
 - 2.4.3.2. Обновление рабочей конфигурации согласно плану сборки конфигурации (плану релиза)
 - 2.4.3.3. Восстановление резервной копии конфигурации – загрузка копии рабочей конфигурации, при необходимости восстановления
 - 2.5. Тестирование и испытание
 - 2.5.1. Методика тестирования (испытаний)

- 2.5.1.1. Разработка методики тестирования (испытаний) в соответствии с техническим заданием
- 2.5.1.2. Согласование методики тестирования (испытаний) с потребителями
- 2.5.1.3. Утверждение методики тестирования (испытаний) заказчиком
- 2.5.2. Функциональное тестирование (компонентное, интеграционное, тестирование прототипа)
 - 2.5.2.1. Ручное тестирование
 - 2.5.2.1.1. Подготовка (генерация) тестовых данных для ручного тестирования
 - 2.5.2.1.2. Ручное функциональное тестирование
 - 2.5.2.2. Автоматизированное тестирование с помощью «1С:Корпоративный инструментальный пакет»
 - 2.5.2.2.1. Разработка сценария для автоматизированного тестирования
 - 2.5.2.2.2. Подготовка (генерация) тестовых данных для автоматизированного тестирования
 - 2.5.2.2.3. Автоматизированное функциональное тестирование
- 2.5.3. Нефункциональное тестирование (нагрузочное; стрессовое; объемное; тестирование: стабильности, надежности, эргономики)
 - 2.5.3.1.1. Разработка сценария для автоматизированного тестирования
 - 2.5.3.1.2. Подготовка (генерация) тестовых данных для автоматизированного тестирования
 - 2.5.3.1.3. Автоматизированное нефункциональное тестирование
- 2.5.4. Отчет о тестировании
 - 2.5.4.1. Составление отчета о тестировании с описанием процесса и результатов тестирования
 - 2.5.4.2. Согласование отчета о тестировании с потребителями
 - 2.5.4.3. Утверждение отчета о тестировании заказчиком
 - 2.5.4.4. Разработка презентации по процессу и результатам тестирования
 - 2.5.4.5. Демонстрация презентации по тестированию потребителям и заказчику
- 2.5.5. Испытания (процесса установки, приемочное, регрессионное, предварительное или дымовое)
 - 2.5.5.1. Разработка сценария для автоматизированного тестирования
 - 2.5.5.2. Подготовка (генерация) тестовых данных для автоматизированного тестирования
 - 2.5.5.3. Верификация (проверка) сценария и (или) данных потребителями и (или) заказчиком на соответствие методике испытаний
 - 2.5.5.4. Проведение приемочных испытаний потребителями и (или) заказчиком
 - 2.5.5.5. Составление протокола испытаний
 - 2.5.5.6. Согласование протокола испытаний с потребителями
 - 2.5.5.7. Утверждение протокола испытаний заказчиком
- 3. Оптимизация по производительности
 - 3.1.1. Разработка технического задания с указанием критериев технологического качества работы информационной системы и объектов оптимизации на основании требований потребителей, результатов тестирования, испытаний
 - 3.1.2. Нагрузочное тестирование и оценка результатов по методике APDEX
 - 3.1.3. Оптимизация системы до требуемого уровня производительности
 - 3.1.4. Согласование отчета по оптимизации с потребителями
 - 3.1.5. Утверждение отчета по оптимизации заказчиком
 - 3.1.6. Разработка презентации по процессу и результатам оптимизации
 - 3.1.7. Демонстрация презентации по оптимизации потребителям и заказчику
- 4. Перенос данных (остатков) и свертка баз
 - 4.1. Разработка плана переноса данных из исходной базы данных в результирующую
 - 4.2. Согласование плана переноса данных с потребителями
 - 4.3. Утверждение плана переноса данных заказчиком
 - 4.4. Перенос данных из исходной базы данных в результирующую согласно плану переноса
 - 4.5. Проверка результатов переноса данных согласно плану переноса
 - 4.6. Формирование отчета о переносе данных
 - 4.7. Согласование отчета о переносе с потребителями
 - 4.8. Утверждение отчета о переносе заказчиком
- 5. Обучение и консультирование пользователей

- 5.1. Обучение пользователей по индивидуальной программе
 - 5.1.1. Предоставление списков, обучаемых пользователей, потребителями
 - 5.1.2. Проверка компетенции обучаемых пользователей
 - 5.1.3. Разработка программы, групп и графика обучения
 - 5.1.4. Согласование программы, групп и графика обучения с потребителями
 - 5.1.5. Утверждение программы обучения, групп и графика обучаемых пользователей заказчиком
 - 5.1.6. Проведение теоретических и практических занятий с пользователями согласно программе и графику обучения
 - 5.1.7. Ведение листа посещения пользователями занятий
 - 5.1.8. Итоговая аттестация обученных пользователей
 - 5.1.9. Составление отчета о проведенном обучении
 - 5.1.10. Согласование отчета о проведенном обучении с потребителями
 - 5.1.11. Утверждение отчета о проведенном обучении заказчиком
- 5.2. Обучение пользователей по программе ЦСО
 - 5.2.1. Предоставление списков, обучаемых пользователей, потребителями
 - 5.2.2. Проверка компетенции обучаемых пользователей
 - 5.2.3. Выбор курсов ЦСО
 - 5.2.4. Формирование групп и графика обучения
 - 5.2.5. Согласование выбора курсов ЦСО, групп и графика обучения с потребителями
 - 5.2.6. Утверждение выбора курсов ЦСО, групп и графика обучаемых пользователей заказчиком
 - 5.2.7. Проведение теоретических и практических занятий с пользователями согласно курсу ЦСО и графику обучения
 - 5.2.8. Ведение листа посещения пользователями занятий
 - 5.2.9. Итоговая аттестация обученных пользователей по курсу ЦСО
 - 5.2.10. Составление отчета о проведенном обучении
 - 5.2.11. Согласование отчета о проведенном обучении с потребителями
 - 5.2.12. Утверждение отчета о проведенном обучении заказчиком
- 5.3. Консультирование пользователей
 - 5.3.1. Прием и регистрация входящий обращений пользователей в ITIL-системе
 - 5.3.2. Консультирование пользователей по вопросу обращения
 - 5.3.3. Отчет об исполнении работ по обращению в ITIL-системе
 - 5.3.4. Составление листа учета рабочего времени
 - 5.3.5. Согласование листа учета рабочего времени с потребителями
 - 5.3.6. Утверждение листа учета рабочего времени заказчиком

КАК МЫ РАБОТАЕМ?

График нашей работы зависит от местоположения и географической распределенности потребителей наших услуг:

- 24/7 – круглосуточная работа без выходных
- 8/5 – в рабочее время и с учетом часового пояса потребителей
- 24/5 – круглосуточно по рабочим дням с учетом часового пояса потребителей
- Индивидуальный график

В зависимости от требований потребителей по доступности услуги, времени реакции и срокам выполнения работ мы формируем выделенную группу поддержки или проектную команду.

СКОЛЬКО ЭТО СТОИТ?

Стоимость услуг и порядок расчетов оговаривается в каждом конкретном SLA. Ниже приводятся примеры нашего ценообразования аутсорсинга 1С:

Вид услуг	Объем услуг	Стоимость
1-я линия поддержки	24/7	500 руб./час
2-я линия поддержки	24/7	500 руб./час
2-я линия поддержки	8/5 в часовом поясе +3	500 руб./час
2-я линия поддержки	8/5 в часовом поясе +10	600 руб./час
2-я линия поддержки	По факту с поминутной тарификацией	от 1000 руб./час до 1200 руб./час
3-я линия поддержки и консультирование пользователей	По факту	от 1200 руб./час до 1500 руб./час
Разработка и изменение конфигураций	Фиксированная цена, фиксированные сроки	1200 руб./час
Оптимизация по производительности	Фиксированная цена, фиксированные сроки	1500 руб./час
Перенос данных (остатков) и свертка баз	За одну базу данных	до 8000 руб.
Групповое обучение пользователей	За 24 часовой курс, за всю группу	19200 руб.

Компания БИТ - оказание 1С услуг. ISO 9000. 1994-2015