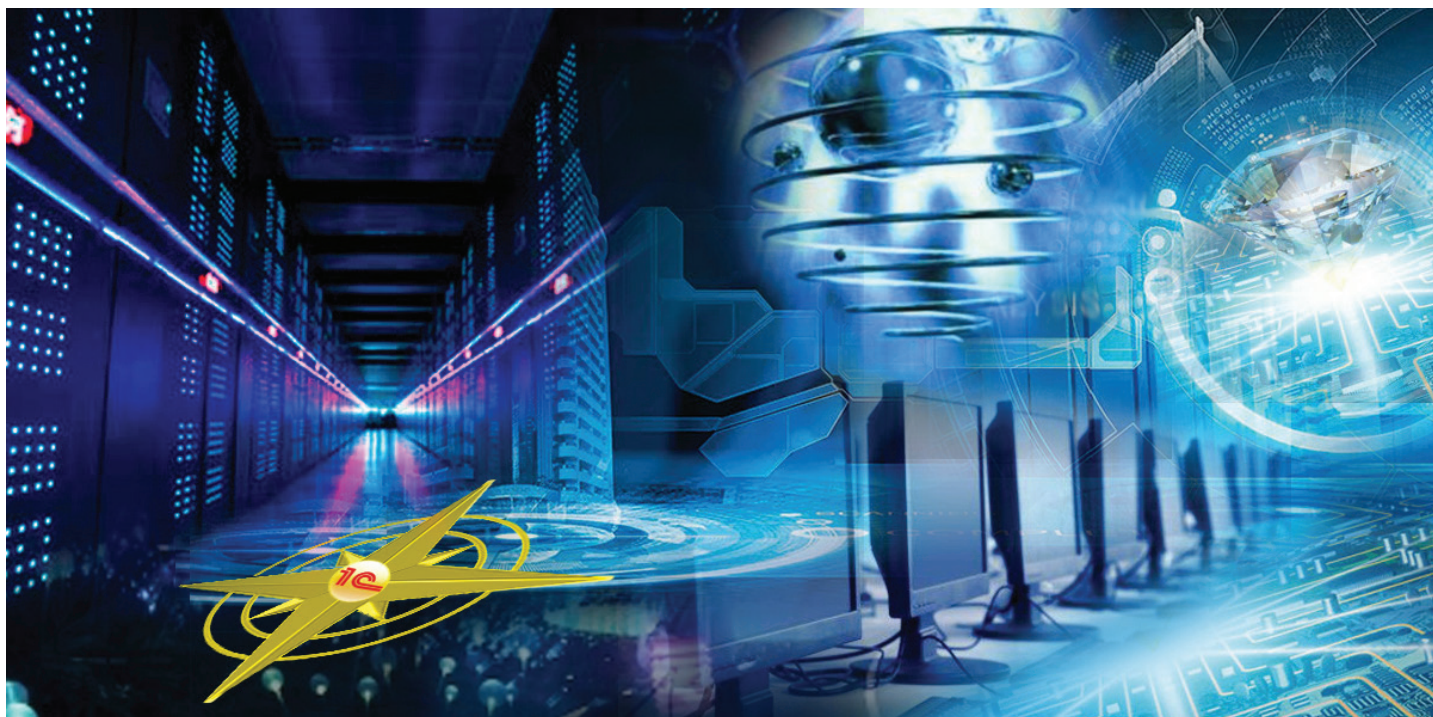




управляем  
предприятием



# **КАК ПОСТРОИТЬ СОПРОВОЖДЕНИЕ СИСТЕМ НА ПЛАТФОРМЕ «1С:ПРЕДПРИЯТИЕ 8»**

**Часть 1**

**Общее описание технологии**



## **Владимир Павлов**

**Руководитель направления корпоративного сопровождения фирмы «1С». С 2007 по 2015 годы работал в компаниях партнерской сети фирмы «1С». Активный участник деятельности itSMF России с момента его основания. Заместитель председателя itSMF России, член управляющего**

**комитета itSMF России, руководитель комитета по работе с вузами. Сертифицированный специалист по управлению проектами (IPMA), ITIL Expert.**

Ценность корпоративных информационных систем для бизнеса определяется не только их функциональными возможностями, но и производительностью, надежностью, а также высокими параметрами доступности для пользователей. Сбои корпоративных систем могут приводить к значительным финансовым и иным потерям. Повысить ценность ИТ-систем и уменьшить потери вследствие сбоев поможет «1С:Технология корпоративного сопровождения». Это технология управления предоставлением услуг сопровождения информационных систем, разработанных на технологической платформе «1С:Предприятие 8». В первой части статьи дан общий обзор технологии корпоративного сопровождения и описаны условия ее использования.

### Задачи корпоративного сопровождения

Всегда, а особенно в условиях текущей экономической ситуации, крайне значимым критерием использования прикладных решений были совокупная стоимость владения и стоимость услуг по их сопровождению. Это особенно важно для корпоративных заказчиков, имеющих большое количество пользователей, распределенную организационную структуру, сложные бизнес-процессы и развитую ИТ-инфраструктуру. Кроме того, быстрое развитие ИТ и неуклонное «старение» ИТ-активов требуют ускорить отдачу от вложений в информационные технологии. В этой ситуации главной задачей ИТ-менеджеров становится максимальное снижение общей стоимости владения и одновременно с этим — оптимальное применение имеющегося программного обеспечения и функциональности внедренных прикладных решений.

Результат предоставляемых услуг возникает в ходе взаимодействия поставщика и заказчика. Поэтому эффективное управление ИТ-услугами предполагает вовлечение в процессы предоставления ИТ-услуг их заказчиков и потребителей.

В ходе эксплуатации необходимо постоянно обеспечивать их доступность, высокую надежность и производительность, сведя до минимума влияние рисков, связанных с проведением любых изменений. Сопровождение корпоративных информационных систем — это:

- предоставление услуг на согласованном уровне (по SLA), постоянный контроль измеримых параметров их предоставления;
- поддержка значительного количества пользователей территориально распределенных структур;
- эксплуатация высоко нагруженных и бизнес-критичных систем;
- поддержка нескольких информационных систем, интегрированных между собой в рамках единой ИТ-среды;
- развитие функциональности прикладных решений исходя из новых бизнес-требований.

Существенно, что результат предоставляемых услуг возникает в ходе взаимодействия поставщика и заказчика. Поэтому эффективное управление ИТ-услугами предполагает вовлечение в процессы предоставления ИТ-услуг их заказчиков и потребителей. Технология сопровождения должна содержать рекомендации по организации постоянного взаимодействия с заказчиками и потребителями услуг.

Проанализировав опыт предоставления услуг информационно-технологического сопровождения корпоративных заказчиков, фирма «1С» разработала специальную методологию «1С:Технология корпоративного сопровождения».

### Основные требования

Основные требования к технологии корпоративного сопровождения прикладных решений на платформе «1С:Предприятие»:

- **качество.** Технология должна давать возможность обеспечивать высокий уровень качества предоставляемых услуг по сопровождению ИС;

- **адаптивность.** Технология должна быть легко адаптируемой для достижения целей конкретной компании;
- **фокусировка.** Технология должна учитывать особенности продуктов, других технологий и стандартов фирмы «1С», а также опыт организации сопровождения прикладных решений, разработанных на платформе «1С:Предприятие»;
- **гибкость.** Технология должна учитывать развитие линейки программных продуктов и сервисов фирмы «1С», а также постоянно изменяющиеся внешние условия, тенденции рынка и потребности корпоративных заказчиков;

Технологию должны использовать не только ИТ-подразделения корпоративных заказчиков, занимающихся сопровождением прикладных решений на платформе «1С:Предприятие 8», но и партнеры фирмы «1С».

- **двойное назначение.** Технологию должны использовать не только ИТ-подразделения корпоративных заказчиков, занимающихся сопровождением прикладных решений на платформе «1С:Предприятие 8», но и партнеры фирмы «1С»;
- **понятность.** Несмотря на высокую сложность сопровождения корпоративных информационных систем, технология должна быть понятной и при этом обеспечивать формализацию и документирование деятельности.

## Источники технологии

**Сводь лучших практик.** Основой для разработки технологии стали рекомендации ITIL. Это связано с широким распространением этой лучшей практики в нашей стране и ближнем зарубежье. Прежде всего, эти рекомендации коснулись каталога услуг, управления уровнем сервиса и отражены в процессной модели.

**Стандарты.** При разработке технологии учтены требования стандартов серии ГОСТ Р ИСО/МЭК 20000 «Информационные технологии. Управление услугами». Кроме того, использованы стандарты ГОСТ Р ИСО/МЭК 12207-2010 «Информационная технология. Процессы жизненного цикла программных средств» и ISO/IEC 14764. Использование этих стандартов связано с тем, что объектом сопровождения может стать значительно адаптированное типовое прикладное решение. Причем возможно дальнейшее развитие функциональности в ходе эксплуатации.

## Ценность использования технологии:

- повышение эффективности сопровождения внедренных прикладных решений за счет использования «лучших практик» и рекомендаций фирмы «1С»;
- получение дополнительных управленческих знаний и навыков в области сопровождения прикладных решений.



**Опыт партнеров фирмы «1С».** Наконец, был учтен отечественный опыт партнеров фирмы «1С» по организации корпоративного сопровождения. В ходе разработки технологии специалисты партнеров фирмы «1С» и ИТ-подразделений корпоративных заказчиков выступали как эксперты, постоянно оценивая качество документов и их применимость для организации сопровождения прикладных решений фирмы «1С».

Технология корпоративного сопровождения гармонизирована с рядом стандартов и регламентов фирмы «1С», прежде всего со стандартом информационно-технологического сопровождения («1С:Стандарт ИТС»), регламентом корпоративной технической поддержки («ИТС КОРП»). Технология разработана с учетом единого глоссария, включенного в новую версию типовой системы качества франчайзи.

### Состав технологии корпоративного сопровождения

Разработанная технология корпоративного сопровождения состоит из трех основных элементов (рис. 1):

- описание технологии — общие положения, описание процессной модели предоставления услуг, а также рекомендации по использованию технологии;
- каталог услуг — концепция и типовой каталог услуг, рекомендации по его адаптации, а также типовое соглашение об уровне услуг (SLA) и рекомендации по его формированию;
- типовые регламенты процессов — управление каталогом и уровнем услуг, управление обращениями, включая инциденты и запросы на обслуживание, управление проблемами, изменениями, релизами, конфигурациями, знаниями и работами.

Подробнее об этих элементах речь пойдет во второй части статьи.

**Рис. 1.**  
Состав  
технологии  
корпоративного  
сопровождения.





## Когда нужна технология корпоративного сопровождения

Необходимость использовать технологию корпоративного сопровождения возникает под влиянием ряда факторов.

1. **Сложный ландшафт корпоративных приложений**, которые необходимо поддерживать и сопровождать:
  - сложная, как правило, территориально распределенная структура компании;
  - большое количество ИС, интегрированных между собой.
2. **Высокие требования к прикладным системам на платформе «1С:Предприятие 8»**
  - на сопровождении находятся значительно адаптированные и доработанные типовые системы или решения, разработанные по требованиям заказчика;
  - высокие эксплуатационные требования к ИС по производительности и доступности, которые должны постоянно контролироваться;
  - целевой уровень поддержки пользователей как в части оперативности, так и содержания достаточно высок.

Сопровождение таких систем не может быть организовано только на основе услуги информационно-технологического сопровождения «1С:Стандарт ИТС».

3. **Сервисная культура.** Компания и ИТ-департамент активно переходят на использование сервисной культуры и принципов сервис-менеджмента в различных областях деятельности.

Если на деятельность ИТ-подразделения существенно влияют один или несколько таких факторов, то так или иначе придется обратиться к некоторой технологии организации сопровождения прикладных систем. И технология корпоративного сопровождения может оказаться весьма полезной. Применение «1С:Технологии корпоративного сопровождения» возможно как для организации сопровождения адаптированных или специально разработанных по требованиям заказчика прикладных решений, так и для типовых решений фирмы «1С».

\*\*\*

Во второй части статьи мы подробнее опишем основные элементы технологии корпоративного сопровождения — каталог услуг и модель процессов.