

1С:ERP Управление предприятием 2



Инфраструктурные решения для единой ИС предприятия на основе "1С:ERP" -
новые подходы к сопровождению корпоративных клиентов, ИТС КОРП и ТКС

Аристархов Андрей,
руководитель группы интегрированных
технологических решений и продвижения технологий
Фирма «1С»



Специфика корпоративных проектов

- Масштаб проекта, широкий территориальный охват. Большое количество вовлеченных в проектную команду сотрудников и большое количество рабочих мест.
- Организационная сложность – проект требуется провести в нескольких юридических лицах/филиалах в рамках единого плана проекта, с общей целью и результатами. Сложность удаленных коммуникаций.
- Управленческая сложность – проект идет в дивизионной структуре с наличием множественных противоречий между дивизионами и управляющей компанией.
- Методологическая сложность – разработка универсальное решение по единой методологии, с поддержкой единых форматов обмена
- Технологическая сложность – высокая производительность, параллельность решений с высокой масштабируемостью.
- Интеграция решений друг с другом, с разнородными средами и системами

Тенденции создания ЦОД, облачная архитектура

- **Использование единой инфраструктуры**
 - **единый центр обработки данных (ЦОД)**
 - **единые операционные процессы для функций во всех учреждениях**
 - **единая централизованная поддержка системы**
- **Использование единой методологии и процессов**
 - **единая методология по БУ и НУ для всех учреждений**
 - **единые процессы ведения БУ/НУ**
 - **единые специализированные процессы – обновление конфигураций, архивирование данных и т.п.**
 - **единые регламенты и графики документооборота**
 - **централизация контроля и доступа к информации**
 - **получение оперативной и достоверной информации учреждений**
 - **оперативное получение финансовой и управленческой отчетности**
- **Использование единой информационной системы**
 - **централизованный НСИ**
 - **единая типовая конфигурация,**
 - **централизованная разработка, обновление**
 - **увеличение скорости внедрения изменений**
 - **единые правила интеграции**





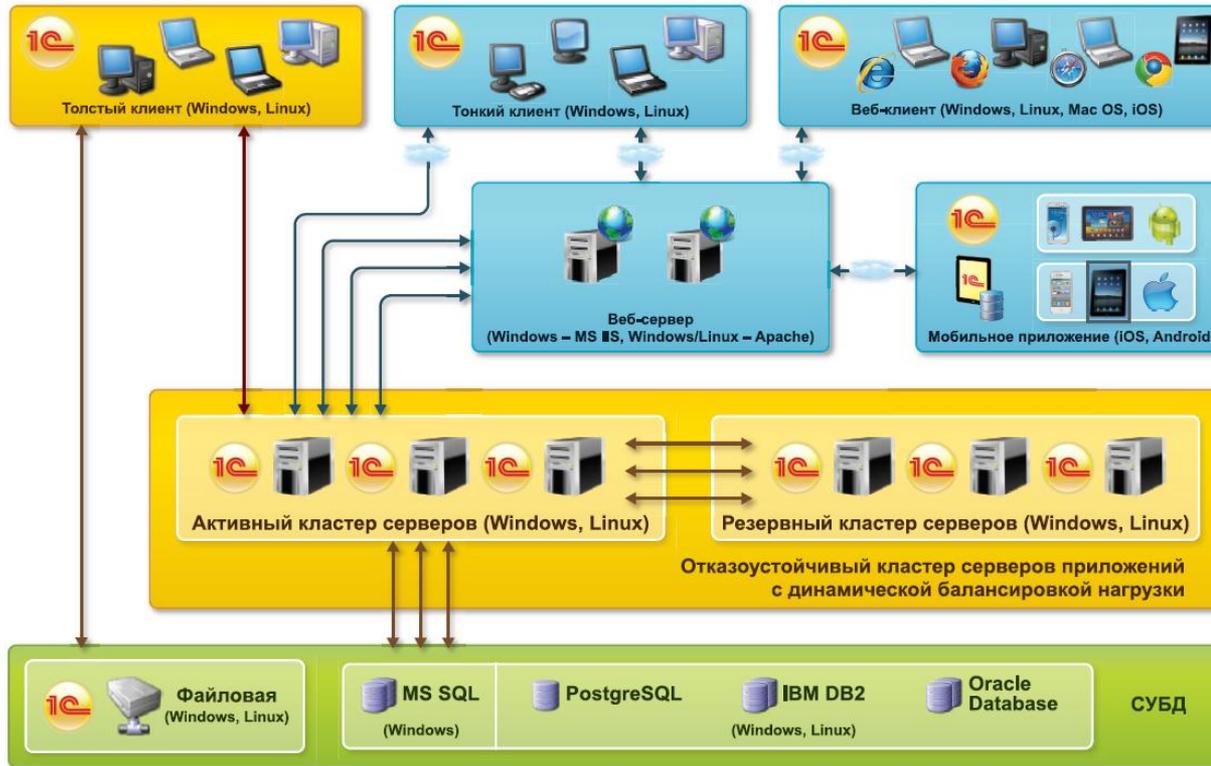
Конвергентная платформа 1С:Предприятие 8

Одна платформа для:

- Простых настольных систем
- Мобильных решений
- Систем высокой сложности

Единый интерфейс пользователя, независимо от типа приложения

Единый технологический стек, независимо от модели развертывания/доставки приложений



«Традиционный» клиент

Тонкий клиент

Веб-клиент

Мобильный клиент

Работа на различных операционных системах
Отказоустойчивость за счет резервирования кластера

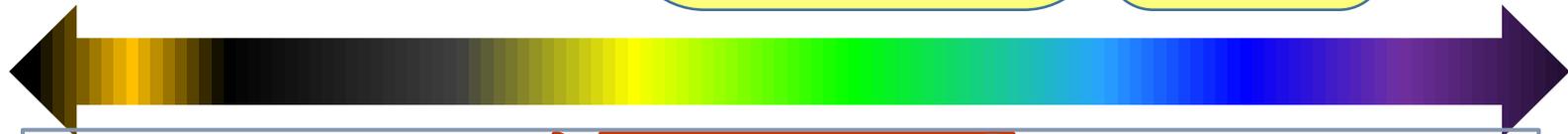
Оптимизация быстродействия, балансировка нагрузки

Инструментарий разработки прикладных решений
Поддержка нескольких СУБД



Уровни multitenancy или подход к разделению (данных) абонентов

Стандартизация
 Риски безопасности
 Стоимость абонента

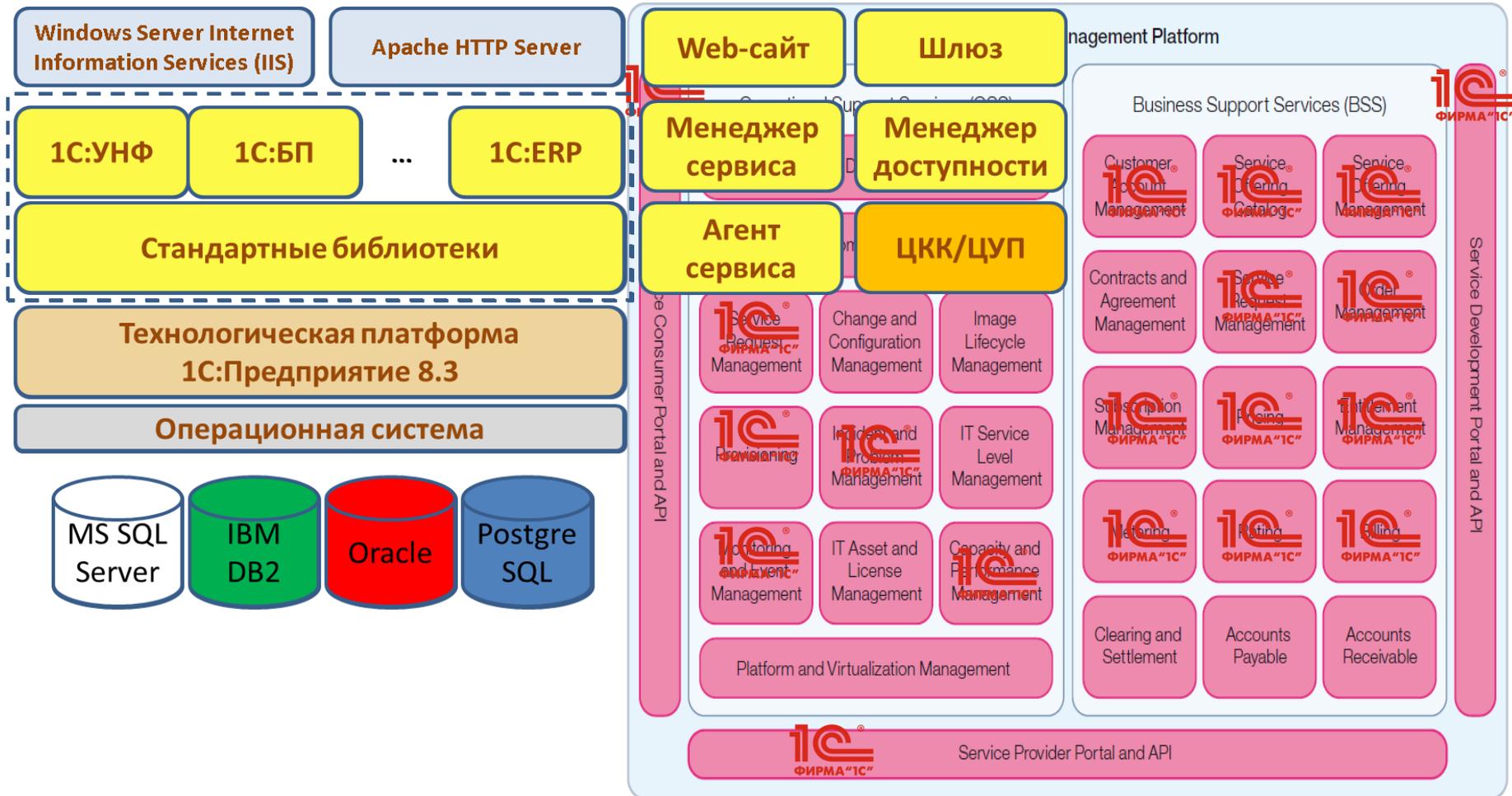


Доработки под абонента		Типовой функционал
Ниже стоимость разработки		Ниже операционные расходы
Выше изоляция и безопасность		Выше совместное использование
Быстрый запуск услуги		Быстрое предоставление услуги

* Источник оригинальной схемы – IBM (материалы по CC RA 2.0)



Облачная платформа 1С (Технология 1сFresh)





Возможности сервера КОРП по сравнению с обычным 64-разрядным сервером 1С:Предприятия 8 (ПРОФ)

- фоновое обновление конфигурации базы данных
 - ✓ *минимизация рисков некорректных действий при обновлении;*
 - ✓ *сужение технологического окна;*
- управление распределением по рабочим серверам кластера в разрезе информационных баз, видов клиентских приложений и фоновых заданий:
 - сервисов кластера;
 - соединений с информационными базами;
 - ✓ *тонкое управление распределением нагрузки в кластере*
 - ✓ *оптимизация оборудования под конкретные задачи*
- гибкое управление нагрузкой в кластере:
 - максимальный объем памяти рабочих процессов;
 - безопасный расход памяти за один вызов;
 - ✓ *минимизация последствий неоптимального прикладного кода*
 - количество ИБ на процесс;
 - ✓ *снижение взаимного влияния различных приложений друг на друга*
 - объем памяти рабочих процессов, до которого сервер считается производительным;
 - ✓ *прогнозируемое распределение нагрузки, планирование мощностей*
- гибкое управление нагрузкой в кластере (продолжение):
 - стратегия балансировки (по памяти, по производительности);
 - ✓ *возможность профилирования в зависимости от типа нагрузки*
- внешнее управление сеансами;
 - ✓ *расширение возможностей аутентификации и авторизации*
- профили безопасности;
 - ✓ *ограничение разрешений или расширение ограничений*
- возможность обновления тонкого клиента с сервера;
- возможность публикации списка баз и обновлений тонкого клиента через http.
 - ✓ *снижение нагрузки на администраторов системы и затрат на обновление версий*



Новые правила распространения лицензий 1С:Предприятие 8 КОРП

**С 1 октября 2014 г. Информационные письма
№: 18887, 18888 от 26 сентября 2014 г.**

- Ограничение продаж: только через участников проекта 1С:КОРП
Цель: Выделение пула партнеров, способных оказывать качественные услуги на корпоративном рынке, имеющим высоко-квалифицированный персонал, опыт крупных проектов. Защита клиента от непрофессиональных партнеров, а партнеров от вхождения в «смертельные проекты» с потерей бизнеса.
- Для приобретения лицензий 1С:Предприятие 8 КОРП необходимо оформить Основную Корпоративную Поставку (приобрести «1С:КИП 8»)
 - Без основной поставки 1С:КИП 8 клиент не сможет приобрести РКЛ и техническую поддержку (1С:ИТС КОРП).



Расширенная Корпоративная Лицензия (РКЛ)

- Подробная информация в информационных письмах № 19059 и 19060 от 28.10.2014
- РКЛ – именная (на клиента) лицензия на право использования обновлений.
- Ежегодная стоимость: 15% от суммы лицензий в розничных ценах, но не менее 300 000 рублей в год
 - для дополнительных лицензий всегда 15%
- Действительна, если оформлены РКЛ на все лицензии КОРП
- Определены понятия: первичное оформление, продление, возобновление.
- Можно выбирать срок действия: от 6 до 24 месяцев
- Согласование сроков действия нескольких РКЛ



Регулярная корпоративная техническая поддержка

- Регламент ИТС КОРП определяет соглашение об уровне обслуживания (Service Level Agreement - SLA)
- Технологическую поддержку платформы 1С:Предприятие 8 КОРП в могут осуществлять только партнеры участники «1С:КОРП»
- Основу команды техподдержки 1С составляют опытные инженеры с многолетним стажем разработки и поддержки информационных систем.
- Стандартный договор 1С:ИТС КОРП – 48000 рублей
- Предоставляется только владельцам лицензий 1С:Предприятие 8 КОРП, при наличии РКЛ.
- Это не замена ЦКТП!



Как соотносятся ЦКТП и 1С:ИТС КОРП

- **ИТС КОРП и ЦКТП не конкуренты**

- ЦКТП – это проекты
- 1С:ИТС КОРП – это инциденты
- И в ЦКТП и в ИТС КОРП есть SLA. У ЦКТП он может быть значительно жестче.
- Подробнее о различиях
 - Периодичность
 - ЦКТП – на проектной основе
 - ИТС КОРП – на регулярной, с ежегодными платежами
 - Цели
 - ЦКТП – конкретный SOW, зафиксированный в договоре
 - ИТС КОРП – скорейшее устранение внештатной ситуации
 - Анализ проблем
 - ЦКТП – по конкретной системе/конфигурации, зафиксированной в договоре
 - ИТС КОРП – по любой, которая есть у заказчика и соответствует требованиям к платформе 1С
 - Уровень анализа (самый «тонкий» момент)
 - ЦКТП – на уровне архитектуры решения
 - ИТС КОРП – на уровне механизмов/кодов платформы (проектное поведение)

Договор 1С:ИТС КОРП

- **Организационная схема**



- 1-я линия всегда у партнера
- 2 и 3 линия обеспечивается фирмой 1С
- Процессы выстроены «с нуля», с учетом практического опыта мировых вендоров.
- Прямое обращение пользователей на линию корпоративной технической поддержки фирмы «1С» не предусмотрено, НО при рассмотрении обращений (инцидентов), переданных партнерами в техническую поддержку фирмы «1С», сотрудники технической поддержки 1С могут напрямую взаимодействовать с клиентами.
- **Официальная версия регламента публикуется на сайте 1С:Консалтинг по адресу <http://consulting.1c.ru/corp-its>.**



- Критичность проблемы определяется заказчиком

Уровень	Критичность
1	Самый высший уровень. Критическое обращение. Программное обеспечение не функционирует. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.
2	Высокий уровень. Серьезное обращение. Функционирование программного обеспечения в целом не прекращается, но часть функционала не может быть использована. Применимо исключительно к системам, находящимся в режиме промышленной эксплуатации.
3	Обычный уровень. Стандартное обращение. Единичные сбои в функционировании программного обеспечения или вопрос по корректности его функционирования (проектное поведение или нет).
4	Низший уровень. Предложение, пожелание или простой вопрос.



Регламент ИТС КОРП

- Временные характеристики работы с обращениями

Критичность	Время реакции	Частота обновления статуса	Временной интервал
1	2 часа	12 часов	24 часа, 7 дней в неделю
2	4 часа	Раз в 5 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 МСК, Рабочие дни
3-4	8 часов	Раз в 10 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 МСК, Рабочие дни

- Критичность 1 и 2 может быть установлена только для обращений по продуктивным системам
- Предусмотрен режим «единого окна» технической поддержки по платформе и прикладным решениям (при наличии ИТС ПРОФ)



Что НЕ входит в 1С:ИТС КОРП

- 1) анализ, проектирование и разработка приложений и ИС;
- 2) использования ПО, не указанного в системных требованиях;
- 3) ошибки в ПО третьих производителей (например СУБД);
- 4) консультации конечных пользователей – только технические специалисты
- 5) вопросы оптимизации производительности;
- 6) вопросы конфигурации оборудования серверов и рабочих станций, компьютерных сетей
- **В рассмотрении обращения в техническую поддержку может быть отказано, если обнаружены факты (для любого ПО):**
 - **использования недокументированных возможностей**
 - **нарушения лицензионного соглашения**



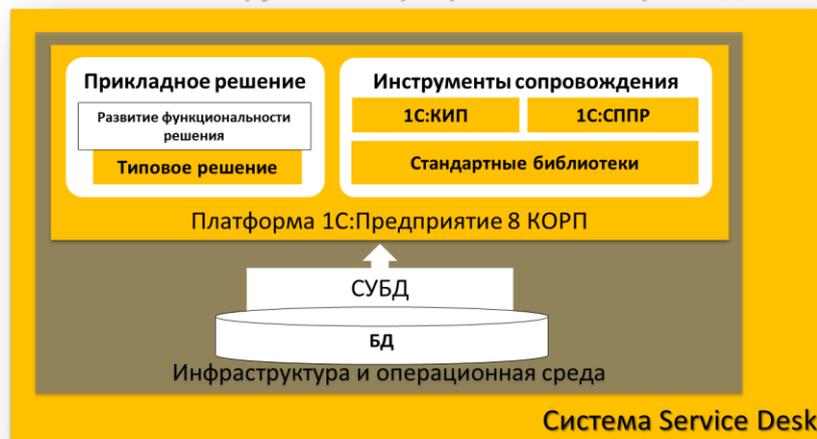
Новый продукт 1С:Технология Корпоративного Сопровождения (1С:ТКС)

◆ 1С:ТКС - это свод знаний и рекомендаций для партнеров и ИТ-подразделений заказчиков по организации сопровождения информационных систем на основе прикладных решений 1С

◆ 1С:ТКС разработана на основе:

- ▶ требований и рекомендаций международных стандартов и ITIL 2011®
- ▶ практики организации сопровождения прикладных решений на платформе 1С:Предприятие
- ▶ опыта использования существующих ПП и инструментов фирмы «1С»

Объекты и инструменты корпоративного сопровождения



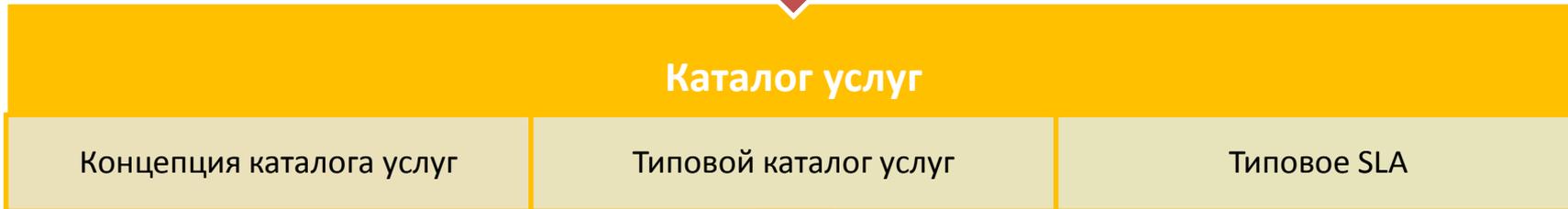
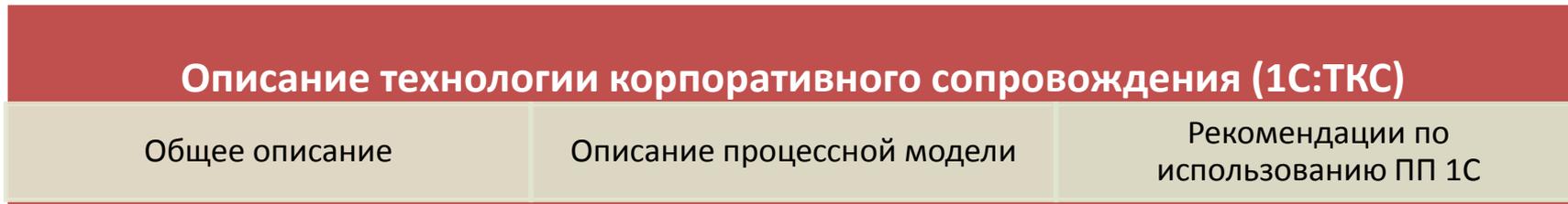
◆ 1С:ТКС гармонизирована с технологиями

управления проектами 1С:ТБР, 1С:ТКВ, стандартом 1С:ИТС, регламентом ИТС КОРП

◆ **16-17. 11. 2015** в учебном центре №1 фирмы «1С» будет проводиться семинар-практикум для клиентов и партнеров «1С:Технология корпоративного сопровождения»
Приглашаем принять участие



Состав 1С:ТКС



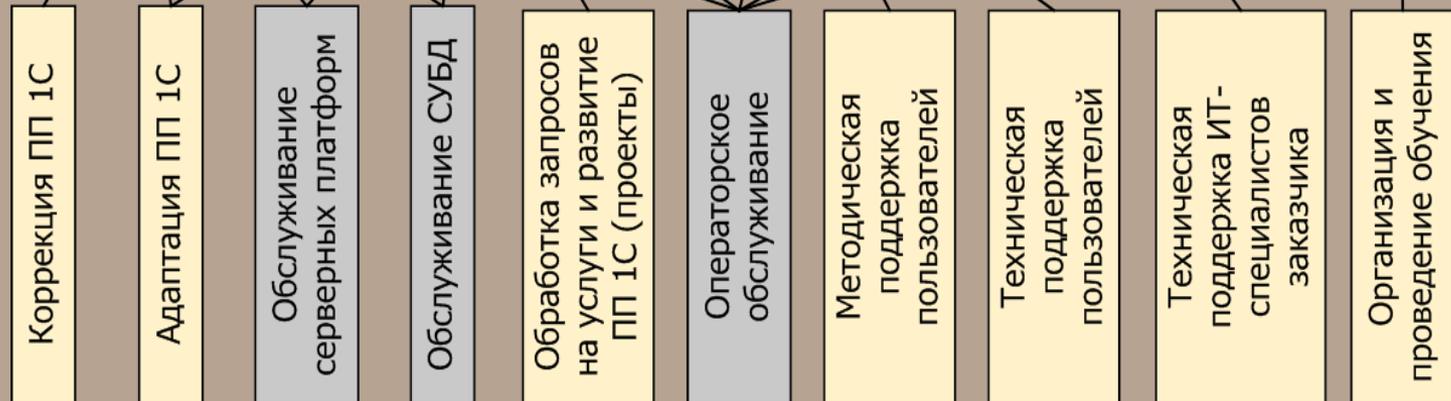
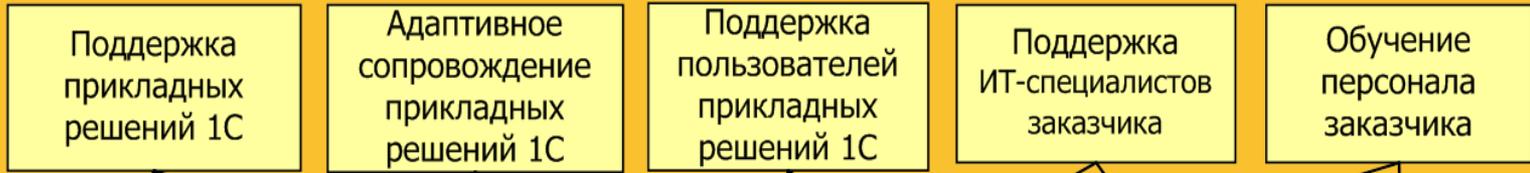


Типовой каталог услуг 1С:ТКС

Включает три раздела и ориентирован на сопровождение прикладных решений 1С и информационных систем на их основе

Маркетинг - пакеты услуг : «Максимальный», «Оптимальный», «Стандартный»

Бизнес услуги



Технологические услуги

Рекомендуемые пакеты услуг

сопровождения информационных систем на платформе
1С:Предприятие

Максимальный

Сопровождение ИС заказчика
без участия его специалистов

- Все услуги пакета «Оптимальный»
- Поддержка СУБД
- Поддержка серверных платформ
- Адаптивное сопровождение прикладных решений, включая развитие их функциональности и рекомендации по изменению настроек
- Обучение персонала заказчика

Оптимальный

Сопровождение
прикладных решений
(коррекция и адаптация)

- Все услуги пакета «Стандартный»
- Адаптивное сопровождение прикладных решений, включая развитие их функциональности

Стандартный

Сопровождение
прикладных решений
(коррекция)

- Поддержка пользователей
- Поддержка ИТ-специалистов заказчика
- Поддержка прикладных решений и платформы «1С:Предприятие»

Поддержка ЦК заказчика

- Поддержка ИТ-специалистов заказчика
- Обучение персонала заказчика

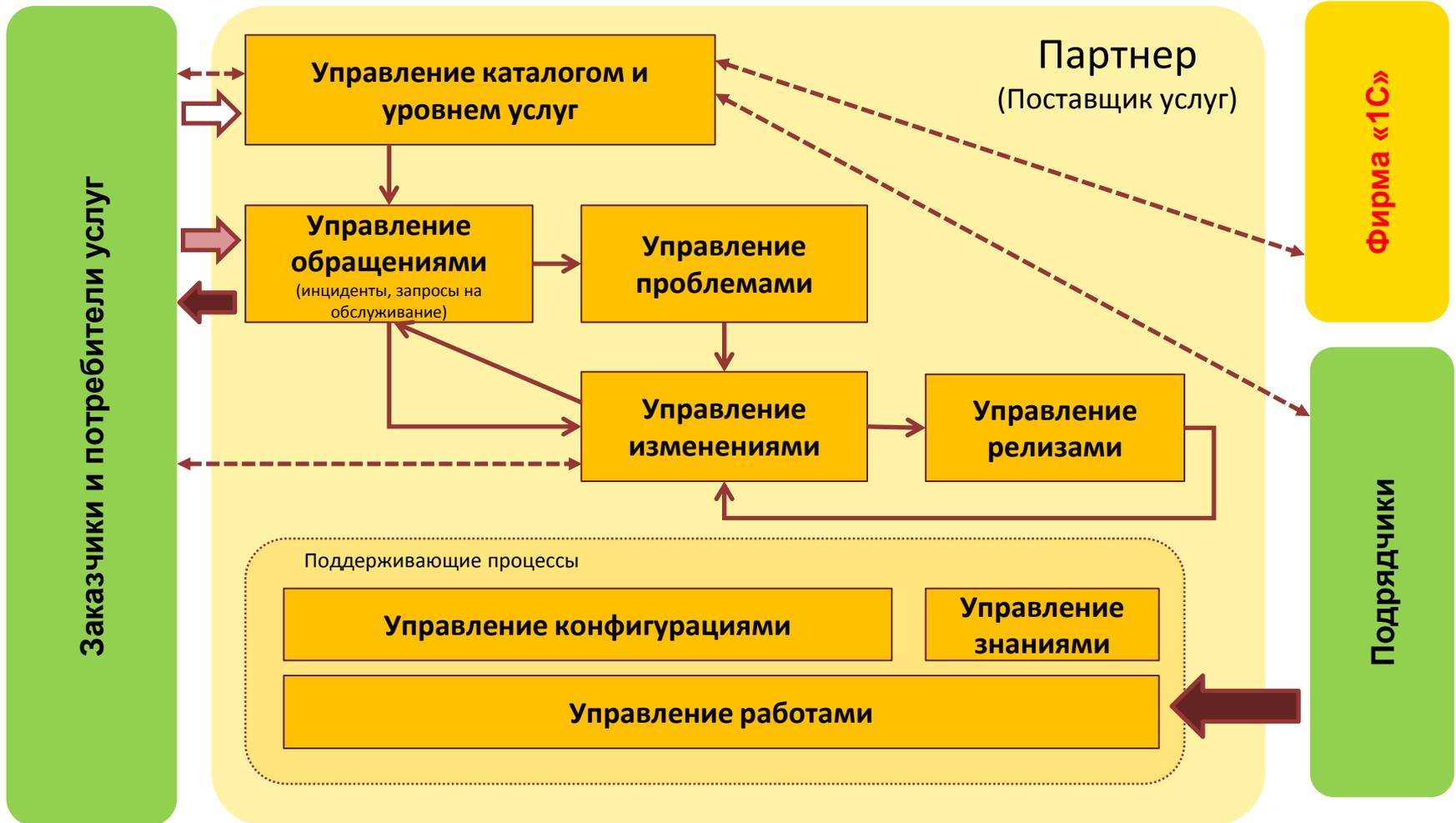
Обучение

- Обучение персонала заказчика

Дополнительные пакеты



Модель процессов 1С:ТКС



1С:ERP Управление предприятием 2



Спасибо за внимание!

**Аристархов Андрей,
руководитель группы интегрированных
технологических решений и продвижения технологий
Фирма «1С»**