**Фабрика по изготовлению одежды**

Директор

Швеи

ПТО

IT отдел

Служба безопасности

Бухгалтерия

**Структура IT отдела**

Начальник отдела

Программисты 1С

Системные администраторы

**Сервисы предприятия**

1. 1С Предприятие Зарплата и кадры, 1С Предприятие Бухгалтерия, 1С Предприятие Розница (программы для расчета зарплаты, фиксирования движения товара, видения кадров)
2. Консультант плюс (программа используемая для разрешения юридических вопросов)
3. Adobe Photoshop CS6 (необходима для разработки рекламы)
4. AutoCAD (проектировака одежды)
5. Microsoft Office 2010 (для работы с документами)
6. Windows 2007 (операционная система)

**Соглашение об уровне сервиса (SLA)**

1. Предмет соглашения Предприятия 1С

ООО "Фабрика", именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора Петрова И.И,, действующего на основании Устава, с одной стороны, и ООО «Рога и копыта», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора Пупкина А.С., действующего на основании Устава, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение об уровне предоставляемого сервиса в рамках действующего Договора ИТ-аутсорсинга. Настоящий документ определяет критерии оценки качества услуг и их стоимости, оказываемых в соответствии с Договором, и является неотъемлемой частью Договора. Данное Соглашение отменяет заключенные ранее соглашения об уровне предоставляемого сервиса и стоимости работ, если таковые имели место.

2. Рабочее время

Стороны договорились о том, что рабочим временем является промежуток с 9:00 до 18:00 во все дни, кроме субботы, воскресенья и общегосударственных праздничных дней.

3. Метрики сервиса

Стороны договорились об использовании следующих метрик уровня сервиса:

3.1 Время реакции на обращение пользователя – время, прошедшее с момента поступления и регистрации запроса на обслуживание (сообщение пользователя о проблеме) до момента фактического начала работ по факту обращения. Временем поступления обращения считается момент поступления электронного письма на адрес support@pupkinservice.ru, регистрации сообщения через онлайн службу регистрации инцидентов, предоставленную Исполнителем, или телефонного звонка в службу технической поддержки с сообщением о проблеме.

3.2 Время решения проблемы – время, прошедшее с момента фактического начала работ над проблемой до закрытия заявки. Временем начала работы над проблемой считается момент отправки Заказчику уведомления о начале работ. Временем решения проблемы считается момент отправки Заказчиком сообщения, подтверждающего закрытие заявки. Подтверждение или опровержение выполнения работ должно быть отправлено Заказчиком в течение 1 часа с момента поступления от Исполнителя уведомления о выполнении заявки на обслуживание. В противном случае заявка считается закрытой автоматически, и временем закрытия заявки является момент отправки уведомления о завершении работ. Уведомления о начале и завершении работ направляются Исполнителем представителю Заказчика, от чьего имени поступила заявка на обслуживание, по электронной почте телефону или через Службу Онлайн Заявок.

3.3 Время жизни инцидента – суммарное время, прошедшее с момента поступления и регистрации обращения, до момента закрытия заявки на обслуживание.

4. Перечень мероприятий

по технической поддержке ИТ-инфраструктуры Заказчика

Исполнитель выполняет по поручению Заказчика следующие мероприятия, связанные с обслуживанием и поддержкой существующей ИТ-инфраструктуры:

• Оказание консультаций пользователям ИС Заказчика, решение проблем пользователей, связанных с функционированием ИС Заказчика и ее составных частей;

• Поддержание работоспособности и доступности основных сетевых служб заказчика на уровне, указанном в данном соглашении.

• Проведение мониторинга элементов и подсистем ИС заказчика, а также профилактических работ, направленных на поддержание работоспособности ИС заказчика в целом;

• Осуществление резервного копирования (в случае предоставления Заказчиком соответствующих программных и аппаратных средств, в распоряжение Исполнителя);

• Информирование Заказчика о необходимости модернизации ИС и ее элементов, а также замены вышедших из строя элементов;

• Консультации по приобретению вычислительной и копировально-множительной техники для нужд Заказчика;

• Поставка компьютерной, копировально-множительной и офисной техники по ценам Исполнителя в соответствии с требованиями Заказчика;

• Установка обновлений системы 1С Предприятие версии \_\_\_\_\_\_.(в случае предоставления Заказчиком лицензионных идентификаторов доступа к серверам обновления указанных Программных продуктов).

• Сопровождение продуктов 1С на уровне администрирования ресурсов системы и Базы данных.

• Установка обновлений информационно-правовой системы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (в случае предоставления Заказчиком лицензионных идентификаторов доступа к серверам обновления указанных Программных продуктов).

К работам по осуществлению технической поддержки не относятся работы, связанные с частичным или полным выполнением должностных обязанностей сотрудников Заказчика. В частности, сотрудникам Исполнителя запрещено выполнять по поручению сотрудников Заказчика такие работы как:

• Создание, редактирование, форматирование и прочая работа с документами с использованиями офисных приложений типа MS Word, MS Excel, MS PowerPoint и подобных им;

• Создание и редактирование графических, аудио и видеофайлов, флэш-презентаций и прочих медиа-файлов;

• Редактирование наполнения и верстка web-сайтов, вчт. с использованием CMS;

• Написание и отправка сообщений по электронной почте, ведение переписки от имени сотрудников Заказчика;

• Поиск информации в сети Интернет;

• Размещение файлов на FTP-серверах и скачивание файлов;

• Отправка факсов;

• Распечатывание и сканирование документов, изготовление ксерокопий документов;

• Ремонт оборудования, не относящегося к ИС заказчика;

• Выполнение погрузочно-разгрузочных работ;

**Проект должностной инструкции для директора ИТ-службы**

*1. Общие положения*

1.1. Руководитель IT-отдела относится к категории руководителей.

1.2. Руководитель IT-отдела назначается на должность и освобождается от нее приказом генерального директора компании/технического директора.

1.3. Руководитель IT-отдела подчиняется непосредственно техническому директору/генеральному директору.

1.4. На время отсутствия руководителя IT-отдела его права и обязанности переходят к другому должностному лицу, о чем объявляется в приказе по организации.

1.5. На должность руководителя IT-отдела назначается лицо, отвечающее следующим требованиям: образование — высшее, опыт руководящей работы от трех лет.

1.6. Руководитель IT-отдела должен знать:

— руководящие и нормативные документы, касающиеся методов программирования и использования вычислительной техники при обработке информации;

— технико-эксплуатационные характеристики, конструктивные особенности, назначение и режимы работы оборудования, правила его технической эксплуатации;

— технологию механизированной обработки информации;

— методы классификации и кодирования информации;

— нормализованные языки программирования;

— методы программирования;

— порядок оформления технической документации.

1.7. Руководитель IT-отдела руководствуется в своей деятельности:

— законодательными актами РФ;

— Уставом компании, Правилами внутреннего трудового распорядка, другими нормативными актами компании;

— приказами и распоряжениями руководства;

— настоящей должностной инструкцией.

*2. Должностные обязанности руководителя IT-отдела*

Руководитель IT-отдела выполняет следующие должностные обязанности:

2.1. Руководит отделом, выполняющим технические функции по обеспечению бесперебойной работы техники.

2.2. Анализирует характеристики технических устройств, средств электросвязи и программного обеспечения, используемого предприятием как для собственных нужд, так и для цели перепродажи.

2.3. Контролирует устранение неисправности в программном обеспечении компьютерной и офисной техники.

2.4. Готовит предложения по усовершенствованию техники.

2.5. Готовит предложения по закупке дополнительной техники.

2.6. Определяет информацию, подлежащую обработке, ее объемы, структуру, макеты и схемы ввода, обработки, хранения и выдачи информации, методы ее контроля.

2.7. Руководит работой по подготовке программ к отладке и проводит отладку.

2.8. Определяет возможность использования готовых программных средств.

2.9. Осуществляет сопровождение внедренных программ и программных средств.

2.10. Принимает участие в создании каталогов и картотек стандартных программ, в разработке форм документов, подлежащих машинной обработке, в проектных работах по расширению области применения вычислительной техники.

*3. Права руководителя IT-отдела*

Руководитель IT-отдела имеет право:

3.1. Получать информацию в объеме, необходимом для решения поставленных задач.

3.2. Представлять руководству предложения по совершенствованию своей работы и работы компании.

3.3. Требовать от руководства создания нормальных условий для выполнения служебных обязанностей и сохранности всех документов, образующихся в результате деятельности компании.

3.4. Принимать решения в пределах своей компетенции.

*4. Ответственность руководителя IT-отдела*

Руководитель IT-отдела несет ответственность:

4.1. За невыполнение и/или несвоевременное, халатное выполнение своих должностных обязанностей.

4.2. За несоблюдение действующих инструкций, приказов и распоряжений по сохранению коммерческой тайны и конфиденциальной информации.

4.3. За нарушение правил внутреннего трудового распорядка, трудовой дисциплины, правил техники безопасности и противопожарной безопасности.

**Организация IT-службы**

1. Служба эксплуатации технических средств, инфраструктуры и стандартного программного обеспечения взаимодействует с службой эксплуатации здания (АХО, энергетики, связисты, строители) и с внешними подрядчиками по реализации внутри этого здания определенной инфраструктуры.

2. Служба поддержки и развития прикладного программного обеспечения взаимодействует, с одной стороны, с бизнес-подразделениями, потому что она их поддерживает, с другой стороны - с разработчиками прикладного программного обеспечения. Обойтись без штатных программистов нельзя, потому что есть функция, которая требует нахождения программиста внутри ИТ-отдела. Это задача программирования извлечения информации из базы данных. Эта задача принципиально отличается от разработки информационной системы собственными силами, потому что не связана с вмешательством в логику работы приложений, а просто расширяет стандартные отчеты. Это безопасно, поскольку не влияет на поддержку информационной системой бизнес-процессов, кроме того, снижает требования к квалификации таких сотрудников.

3. Служба системного администрирования и информационной безопасности, естественно, взаимодействует со службой безопасности, потому что есть специализированные задачи, которые они решают вместе. Ее задачи стоит описать чуть подробнее. Во-первых, в них входит проведение аудита политик доступа, нового программного обеспечения, которое добавляется в информационную систему, а также аудит организации службы поддержки. Кроме того, именно она должна проводить регулярный мониторинг использования сервисов, как базовых инфраструктурных, так и прикладных, поведения пользователей, смотреть за работой служб поддержки и обслуживанием инфраструктуры. На мой взгляд, именно в эту службу логично передать функции резервного копирования. В силу роста значимости информации для ведения современного бизнеса возможно, с учетом минимизации рисков, подчинение данной службы непосредственно директору по безопасности, а не ИТ-директору.