

Руководство по облачным услугам Cloud Services

(ранее Руководство по
управляемым услугам)

JDA[®] Cloud Services

Версия 3.4.1

Дата: 20 января 2014 г.



Юридическая информация

© JDA Software Group, Inc., 2009-2014. Все права защищены. JDA является зарегистрированной торговой маркой JDA Software Group, Inc. Все другие наименования компаний и продуктов могут являться торговыми марками, зарегистрированными торговыми марками или знаками обслуживания компаний, с которыми они ассоциированы. JDA оставляет за собой право изменения, в любое время и без уведомления, данных материалов, а также любых функций, характеристик и спецификаций описываемого в них программного обеспечения. JDA не предоставляет никаких гарантий в связи с этими материалами либо описываемым в них программным обеспечением, за исключением установленных Лицензионным соглашением на использование программного обеспечения JDA с уполномоченным лицензиатом.

Содержание

Глава 1. Введение	6
Задача данного руководства	6
Участники программы предоставления облачных услуг JDA Cloud Services.....	6
Клиент	7
Команда JDA Cloud Services	7
Консультационные услуги сторонних компаний, одобренных JDA.....	7
Глава 2. Новое в версии.....	8
Глава 3. Жизненный цикл Cloud Services.....	9
Среды производства, тестирования и разработки	9
Производственная среда	9
Среда тестирования	9
Среда разработки	10
Запуск в облаке	10
Программное обеспечение сторонних производителей.....	10
Аудит текущей среды	11
Подготовка к внедрению	11
Инициализация Cloud Services	11
Жизненный цикл процесса внедрения	13
Запуск процедуры планирования проекта.....	13
Конфигурирование среды	13
Приемочное тестирование	13
Переход к продуктивной эксплуатации.....	13
Аудит после ввода в продуктивную эксплуатацию.....	14
Ответственность клиента	14
Ответственность JDA	14
Процесс создания отчетов о проблемах – этап внедрения.....	15
Процесс ввода в эксплуатацию	15
Определение готовности к вводу в эксплуатацию	15
Переход к производственной среде и стабилизация	16
Начальный этап продуктивной эксплуатации	16
Устойчивое состояние продуктивной эксплуатации	17
Настройка и модификации.....	17
Настройка	17
Расширения	18
Модификации	18
Интеграция и связанные с ней потоки операций	18
Стратегия выхода	18
Глава 4. Повседневные операции	20
Точки контакта	20
Взаимодействие клиента и JDA	20
Стандартные процессы.....	20
Ответственность JDA Cloud Services.....	20

Ответственность клиента	21
Обработка результатов предоставления услуг.....	21
Администрирование системы	22
Администрирование операций	22
Процесс тестирования интерфейсов и заданий.....	23
Стандартные процессы интеграции	23
Стандартный процесс отправки и получения файлов.....	23
Дополнительный процесс отправки и получения файлов (опционально)....	23
Процесс добавления и удаления пользователей.....	24
Процесс добавления, удаления и изменения пакетных заданий	24
Процесс технического обслуживания оборудования	25
Мониторинг пакетных заданий и создание отчетов о проблемах.....	25
План восстановления в аварийных ситуациях	26
Варианты восстановления в аварийных ситуациях и планирования.....	26
Стандартные политики	28
Политика допустимого использования	29
Процесс создания отчетов о проблемах и их разрешения после ввода в эксплуатацию	29
Процесс разрешения проблем	29
Определения	31
Процесс обработки критических проблем	31
Процесс управления изменениями	31
Процесс расширения решения JDA Cloud Services	32
Процесс внесения запроса на расширение.....	32
Исправления и обновления.....	32
Процесс установки исправления	33
Процесс установки некритического исправления	33
Процесс установки критического исправления или обновления безопасности	34
Исправления для решений.....	35
Применение обновлений.....	36
Тестирование новых функций	37
Изменения в вариантах моделирования или внедрения	37
Доступность.....	38
Перерывы на техническое обслуживание	38
Уровень обслуживания	38
Контроль изменений	38
Безопасность	39
Физическая безопасность	39
Логическая безопасность.....	40
Среды центров обработки данных	41
Среда электропитания.....	41
Среда охлаждения	41
Огонь и дым	41
Обнаружение утечек и затопления.....	41
Выделенные сетевые каналы	41
Службы брандмауэра	42
Экспорт базы данных	42

Настройка сети и управление сетью	42
Резервное копирование и восстановление	43
График работ.....	43
Автоматические и неавтоматические оповещения	44
Автоматические оповещения	44
Неавтоматические оповещения	45
Управление средами тестирования	45
Глава 5. Управление	46
Команда JDA.....	46
Менеджер по облачным услугам.....	46
Куратор проекта со стороны Cloud Services.....	47
Директор Cloud Services	47
Технический архитектор системы.....	48
Администратор системы.....	49
Администратор сети	49
Администратор базы данных.....	50
Менеджер проекта	50
Организация.....	51
Ежемесячные отчеты	51
Глава 6. Выполнение операций в облаке.....	52
Администрирование оборудования и программного обеспечения в сравнении с администрированием программного обеспечения – @Customer или @Partner	52
Администрирование программного обеспечения.....	52
Приложение А. Политика допустимого использования.....	54
Введение.....	54
Соблюдение законодательных требований.....	54
Обеспечение соблюдения требований	55
Запрещенные способы использования услуг и продуктов	55
Общие.....	55
Система и сеть	55
Мониторинг	56
Электронная почта.....	56
Правила, регулирующие работу в средах Cloud Services	56
Глоссарий	58
Указатель	62

Глава 1. Введение

JDA Cloud Services стремится продуктивно использовать знания наших клиентов в сферах их деятельности и навыки сотрудников JDA Software по созданию и внедрению программного обеспечения. Клиентам JDA Cloud Services не приходится беспокоиться о способах реализации функциональных возможностей программного обеспечения; они смогут сконцентрироваться на тех бизнес-преимуществах, которые предоставляет то или иное решение.

Модель поставки решений JDA Cloud Services предполагает, что обновления и исправления предоставляются и устанавливаются через JDA Cloud Services; она гарантирует актуальность состояния решения и доступ к актуальным и стабильным версиям программного обеспечения. Мы не просто предоставляем приложения и обеспечиваем техническое обслуживание инфраструктуры; наше глубокое знание продуктов в сочетании с богатым опытом наших клиентов гарантируют, что вы получите оптимальные решения для вашей отрасли.

Как клиент JDA Cloud Services вы можете быть уверены, что получаете максимальный уровень поддержки, технического обслуживания и операций с программными продуктами JDA.

Задача данного руководства

Руководство по JDA Cloud Services описывает процессы и процедуры, сферы ответственности и инструменты взаимодействия как для JDA Cloud Services, так и для клиентов JDA Cloud Services. Время от времени в него будут вноситься изменения.

Примечание. Изменения в данном документе не будут существенно влиять на уровень обслуживания клиента.

Данный документ охватывает только вопросы, связанные с JDA Cloud Services. Упоминания каких-либо конкретных программ и решений JDA являются случайными и не должны толковаться как утверждения или заявления о том, что указанные свойства программного обеспечения будут поддерживаться всегда. JDA Cloud Services будет стремиться к тому, чтобы и впредь обеспечивать максимальную отдачу для своих клиентов. JDA оставляет за собой право в любое время и без уведомления изменить данные материалы, а также любые функции, характеристики и спецификации описываемого в них программного обеспечения. JDA Cloud Services не предоставляет никаких гарантий в связи с этими материалами либо описываемым в них программным обеспечением, за исключением установленных Лицензионным соглашением на использование программного обеспечения JDA с уполномоченным лицензиатом. Тем не менее, JDA Cloud Services не будет существенно уменьшать объем облачных услуг, предоставляемых клиенту в период действия договора об оказании таких услуг.

Участники программы предоставления облачных услуг JDA Cloud Services

Каждый проект внедрения облачных услуг Cloud Services включает [клиента](#) и его команду, команду JDA Cloud Services и команду [JDA Support Services](#). На этапах внедрения решений или значительных расширений для них также может участвовать команда консультативной службы [JDA Consulting Services](#). Также в проекте могут принимать участие другие стороны.

Клиент

Клиентом является компания или группа компаний, вступающая в договорные отношения с JDA Cloud Services с целью получения доступа к конкретному набору услуг и управления ими. В одной компании может быть несколько клиентов JDA Cloud Services в зависимости от продукта, местонахождения компании или положений договора. Клиенты берут на себя определенные обязательства, в том числе выбор контактных лиц и определение механизмов эскалации, и могут сотрудничать с [JDA Consulting Services](#) и другими партнерами в процессе внедрения решений JDA.

После заключения договора каждый клиент формирует команду, которая будет работать в тесном контакте с командой JDA Cloud Services. Клиент может параллельно реализовывать несколько проектов внедрения; соответственно, в каждой команде будет уникальный состав сотрудников из бизнес- и ИТ-подразделений, а также службы внедрения. Привилегированные пользователи и администраторы приложений клиента назначаются в качестве официальных контактных лиц для каждого проекта внедрения и связанных с ним действий по техническому обслуживанию и эксплуатации системы. Они становятся каналом связи, через который координируются совместные решения. Если клиент заключил договор с JDA Consulting Services или другим внешним поставщиком консультативных услуг, они несут ответственность за координацию ресурсов в процессе внедрения.

Команда JDA Cloud Services

Команда JDA Cloud Services является основной точкой контакта по всем вопросам конфигурирования, установки, повседневных операций и пользовательской настройки. Она тесно сотрудничает с каждым клиентом в работе над проектированием среды и определением графика выполнения работ и обеспечивает поддержку по всем запросам, касающимся технического обслуживания и внесения изменений в решения JDA в время эксплуатации.

В процессе инициализации и настройки команда внедрения непосредственно взаимодействует с персоналом JDA Cloud Service, принимая совместные решения о конфигурации программного обеспечения.

Каждому клиенту назначается менеджер JDA Cloud Services по облачным услугам (Cloud Delivery Manager, CDM). [CDM](#) обеспечивает разрешение проблем в режиме реального времени и тесно сотрудничает с клиентом, повышая успешность совместного проекта.

Консультационные услуги сторонних компаний, одобренных JDA

При выборе консультационных услуг сторонних компаний по возможности следует выбирать компании, одобренные JDA. Чтобы ускорить процесс внедрения, JDA Cloud Services начинает работу с клиентом еще до подписания договора, чтобы убедиться в том, что у подрядчиков есть знания отраслевой специфики и решений JDA и навыки, необходимые для успешного внедрения. Команда внедрения во всех случаях должна следовать политикам и процедурам JDA Cloud Services, своевременно возвращать результаты работы в JDA Cloud Services, совместно с JDA Cloud Services участвовать в процессе ввода в эксплуатацию и обеспечить круглосуточную поддержку на протяжении как минимум 30 дней после запуска в продуктивную эксплуатацию без взимания платы с JDA Cloud Services. Ответственность за результаты работы, переданные в JDA Cloud Services не полностью или ненадлежащим образом либо не отвечающие стандартам качества JDA Cloud Services, возлагается исключительно на клиента.

Глава 2. Новое в версии.

Изменения относительно первой версии Руководства:

- Менеджер по предоставлению услуги (Service Delivery Manager, SDM) теперь называется менеджером по облачным услугам ([CDM](#)). Его роль осталась прежней, изменилось только название.
- [Политика допустимого использования](#), ранее упоминавшаяся, но не входящая в Руководство по облачным услугам, теперь включена Руководство в качестве приложения.
- Глава «Внедрение и ввод в эксплуатацию» теперь называется «[Жизненный цикл Cloud Services](#)». Других существенных изменений не было.
- Структура главы «Повседневные операции» была изменена, теперь она включает «[Процесс разрешения проблем](#)»
- Все процессы и политики объединены в главе «Повседневные операции», в том числе:
 - [Стандартные процессы](#)
 - [Стандартные политики](#)
- В раздел «Среды центра обработки данных» был добавлен новый подраздел «[Выделенные сетевые каналы](#)».
- Обновленный раздел «[Стандартная архитектура сети](#)» был включен только в информационных целях.

Глава 3. Жизненный цикл Cloud Services

Наиболее важной частью предложения JDA Cloud Services является процесс внедрения и ввода в эксплуатацию. Качественное управление процессом внедрения обеспечивает бесперебойную работу системы в процессе эксплуатации. Опыт JDA Cloud Services, полученный в результате успешного внедрения решений в многочисленных компаниях, способствует оптимальной реализации каждого нового проекта Cloud Services. Специально выделенный [CDM](#) окажет вам поддержку на всех этапах процесса, и вы сможете максимально эффективно использовать решение JDA.

Среды производства, тестирования и разработки

Производственная среда

На протяжении жизненного цикла внедрения производственная среда будет подготовлена к вводу в эксплуатацию. Производственная среда обычно не используется для тестирования на этапе внедрения, за исключением тестирования производительности работы системы и заключительного приемочного тестирования. Управление производственной средой осуществляет JDA Cloud Services; для внесения изменений в производственную среду требуется утверждение уполномоченными представителями клиента.

Среда тестирования

Среда тестирования используется для тестирования программного обеспечения перед передачей его в производственную среду, а также для разработки моделей данных, сценариев и потоков операций интеграции, проведения приемочного и контрольного тестирования.

После запуска производственной среды среда тестирования будет использоваться для хранения «снимков» состояния производственной среды при внедрении новых функций и возможностей, воспроизведения проблем с производственной средой, а также для тестирования работы исправлений в режимах проверки качества и оказания поддержки.

JDA Cloud Services управляет средами тестирования всех своих клиентов, что гарантирует актуальность операционных систем и программ сторонних производителей, а также их совместимость с выбранными решениями JDA. Среды тестирования и разработки поддерживаются на коммерчески разумной основе и не попадают под действие соглашений об уровне обслуживания, показателей и перерывов на техническое обслуживание, относящихся к производственным средам.

Персонал JDA Cloud Services несет ответственность за обновление баз данных, полученных из производственной среды клиента для тестирования и проверки функционирования системы с собственными данными клиента. Клиент должен запросить обновление базы данных не позднее чем за 48 часов до предполагаемого тестирования обновления данных. После перехода в режим эксплуатации число допустимых обновлений базы данных в месяц не ограничено.

Операции по обновлению могут выполняться в обычное рабочее время в связи с доступностью операционных ресурсов JDA. Действия, запланированные на рабочее время, согласовываются с клиентом, чтобы снизить их влияние на операции тестирования и разработки.

Среда разработки

Среда разработки предоставляется для поддержки тестирования новых функций и возможностей, требующих значительного изменения системы или действий, обычно выполняемых в изолированной среде. Среда разработки обычно меньшего размера и поддерживает меньшее число пользователей и меньший объем данных. Она не предназначена для использования в качестве базы для эталонного тестирования или тестирования производительности.

Запуск в облаке

Стандартная система запуска в облаке (Cloud Launch, ранее – Implementation Lab) состоит из одной среды, которая может использоваться для различных целей, таких как контроль качества, разработка, пилотное тестирование и т. п., в соответствии с потребностями клиента. Эта среда включает многие лицензии сторонних компаний, в том числе на СУБД Oracle, однако обычно не включает лицензии Oracle WebLogic.

Среды для запуска в облаке подходят для большинства вариантов использования, однако из-за особенностей инфраструктуры они не являются оптимальными для тестирования производительности. Если требуется провести тестирование производительности, обратитесь к своему менеджеру Cloud Services или CDM.

Среды для запуска в облаке непригодны для производственных нужд. Клиенты не могут использовать их в режиме продуктивной эксплуатации.

Все стандартные процессы и процедуры для непроизводственных сред применимы к системе запуска в облаке. Сферы применения, отличные от стандартных, должны быть четко обозначены в Перечне работ Cloud Services.

Программное обеспечение сторонних производителей

Клиенты, которым необходимо программное обеспечение сторонних производителей, отличное от указанных в договоре с Cloud Services [ПО промежуточного слоя](#), баз данных, встроенных программ и инфраструктурных решений, должны иметь действующие договоры о поддержке, не противоречащие разрешенному JDA использованию программного обеспечения. JDA может затребовать документацию на соответствующую лицензию и договор о техническом обслуживании, чтобы удостовериться в надлежащем качестве установки и наличии прав на использование. После того как было достигнуто соглашение об установке или обновлении лицензированного программного обеспечения сторонних производителей, JDA Cloud Services уведомляет пользователей о том, когда планируется установка обновления или исправления для программного обеспечения сторонних производителей в среде тестирования либо когда они будут готовы для тестирования. JDA Cloud Services согласует с клиентом удобный график тестирования функциональности с использованием собственных данных клиента.

После завершения всех необходимых процедур тестирования на приемлемом для клиента и JDA уровне JDA Cloud Services устанавливает те же обновления в производственной среде клиента. JDA Cloud Services координирует обновление производственной среды с уполномоченными сотрудниками со стороны клиента, обеспечивая требуемую совместимость и функциональность на основе результатов тестирования.

Программное обеспечение сторонних производителей, за исключением ПО, необходимого для работы приложений JDA, требует наличия конкретных соглашений с клиентом и JDA Cloud Services для его обслуживания.

Аудит текущей среды

JDA Cloud Services осуществляет аудит используемых сред и требований клиента. Это позволяет обеспечить необходимый уровень доступности ресурсов и адекватные цены на предложения облачных услуг.

Аудит включает:

1. Заполняемый клиентом опросник о параметрах, в который входят следующие ключевые показатели:
 - а) количество пользователей
 - б) тип использования
 - в) функции, которые планируется внедрить
 - г) рабочая нагрузка и/или объем транзакций, требующих обработки
 - д) требования к интеграции
 - е) требования к средам тестирования и разработки
2. Опрос по пользовательским настройкам для получения полного представления о том, какие настройки потребуются клиенту
3. Интерактивные сессии, на которых рассматривается предоставленная информация и решаются возникающие в процессе рассмотрения вопросы
4. Процесс утверждения, подтверждающий, что информация клиента точна и сотрудники JDA понимают ее правильно

Подготовка к внедрению

После подписания договора выполняются следующие действия для подготовки к запуску производственной среды.

Инициализация Cloud Services

JDA Cloud Services сотрудничает с каждым клиентом для инициализации процесса предоставления облачных услуг. На этой стадии JDA Cloud Services проверяет, все ли предварительные условия выполняются: сюда относится предоставление физической инфраструктуры, а также инициализация и документирование основных процедур, таких как резервное копирование и планирование восстановления в аварийных ситуациях. Эта стадия обычно длится от двух до четырех недель, и ее завершение необходимо для перехода на следующую стадию.

В число услуг инициализации входят:

- **Предоставление всех компонентов инфраструктуры системы (применяется только для Cloud Perform (системы выполнения операций в облаке) - сервиса «Администрирование оборудования и программного обеспечения»):**
 - Специализированное оборудование либо оборудование, необходимое для конкретного решения
 - Любое программное обеспечение сторонних производителей, необходимое для работы решения JDA
 - Повышение мощности инфраструктуры центров компетенции, включая мониторинг, резервное копирование, пропускную способность сети и управление доступом и безопасностью
 - Операционная система сервера: лицензирование и среды

-
- **Конфигурирование серверов:**
 - Установка и конфигурирование сред на серверах
 - Конфигурирование операционной системы сервера
 - Установка и конфигурирование всех других компонентов программного обеспечения сторонних производителей
 - Настройка серверов в сети внешних решений JDA
 - **Связь:**
 - Помощь клиентам в установлении связи между серверами сети JDA и сети клиента
 - Подготовка серверов к установлению связи с сетью клиента
 - **Ежедневное техническое обслуживание системы и архивация:**
 - Управление администрированием файлов данных
 - Разработка и составление графика создания системных архивов файлов данных, программного обеспечения и баз данных, необходимого для поддержки команды внедрения
 - **Определение и разработка процедур резервного копирования:**
 - Файлы с извлеченными данными
 - Выходные файлы
 - Операционная система
 - База данных
 - Файловая система
 - **Подготовка плана восстановления в аварийных ситуациях:**
 - Определение схемы поддержки и технического обслуживания оборудования
 - Описание схемы восстановления операционной системы
 - Описание схемы восстановления программного приложения
 - Определение процесса восстановления базы данных
 - Определение показателя MTTR (Mean Time To Resolution, среднее время на восстановление)
 - **Данные:**
 - Обеспечение доступности совместно используемого защищенного сервера [FTP](#) или [AS2](#) для получения и передачи файлов данных
 - В случае необходимости – определение процессов электронного обмена данными (EDI) и процедур для работы с EDI-партнерами.
 - **Документация:**
 - Создание пакета «Протоколы и процедуры», включающего:
 - Ежедневное расписание работы
 - Назначенные контактные лица
 - Процессы передачи данных
 - Форматы файлов
 - Авторизация изменений
 - Протоколы обмена данными
 - Управление исключительными ситуациями
 - Процедуры эскалации

Примечание. Финальный документ «Протоколы и процедуры» становится доступным перед запуском проекта. Обновления в документ вносятся по каналам взаимодействия между клиентом и Cloud Service. Они отражают все изменения, внесенные в сведения о контактных лицах, инфраструктуре и рабочих процессах.

Жизненный цикл процесса внедрения

Стандартный жизненный цикл процесса внедрения включает в себя:

Запуск процедуры планирования проекта

Каждый проект с по предоставлению облачных услуг начинается с встречи, посвященной процедуре планирования. Она используется для определения ключевых контактов со стороны JDA и клиента, обсуждения сроков выполнения проекта, определения и согласования сфер ответственности JDA и клиента, определения всех требуемых интерфейсов и конфигураций, а также определения рисков проекта. Результатом этапа планирования проекта является план проекта, который должен быть рассмотрен и утвержден обеими сторонами – JDA и клиентом.

Конфигурирование среды

Стандартные соглашения об облачных услугах подразумевают предоставление трех сред: производственную, тестирования и разработки (если не указано иное). Системы тестирования и разработки могут быть меньшими по размеру, чем производственные, и могут совместно использовать аппаратные и программные ресурсы, однако будет доступно идентичное программное обеспечение. Доступ к программным продуктам для зарегистрированных пользователей будет обеспечен в обеих этих средах. Доступ к системам может различаться для разных пользователей в зависимости от роли в процессе внедрения.

После того как все среды будут доступны, команда внедрения совместно с JDA Cloud Services может приступить к конфигурированию решения. Для многопользовательских систем конфигурация среды (включая оборудование, программное обеспечение и версии программного обеспечения) определена заранее. Однако при этом все же требуется конфигурирование для конкретного клиента; в нем принимает участие партнер по внедрению.

Результатом этого этапа является среда, готовая для приемочного тестирования пользователем ([UAT](#)).

Примечание. В системе запуска в облаке (Cloud Launch, ранее – Implementation Lab) предоставляется одна среда – либо для целей тестирования, либо для целей разработки.

Приемочное тестирование

Компания JDA и клиент выполняют приемочное тестирование, чтобы убедиться в том, что система готова к производственной эксплуатации. Такое тестирование обычно включает периоды формального тестирования и произвольного тестирования. Этап приемочного тестирования продолжается строго определенное время; клиент и JDA несут обоюдную ответственность за завершение тестирования в указанный срок.

Результатом этого этапа является подписанный акт приемки системы.

Переход к продуктивной эксплуатации

Этап непосредственного перехода к предпроизводственному периоду и продуктивной эксплуатации является одним из самых важных и сложных в реализации любого проекта. Интерфейсы официально переключаются на новую систему, пользователи начинают входить в систему для работы в условиях полной занятости, а пакетные задания выполняются согласно утвержденному графику.

Этот этап будет далее описан более подробно. Результатом этого этапа является соглашение об успешном вводе в продуктивную эксплуатацию.

Аудит после ввода в продуктивную эксплуатацию

Сразу после ввода в эксплуатацию и на протяжении тридцати последующих дней особое внимание при работе в продуктивной системе будет уделяться выявлению возможных проблем. По окончании этого периода система переходит в режим нормального функционирования.

Результатом этого этапа является переход в режим нормального функционирования.

Ответственность клиента

Чтобы обеспечить успех проекта внедрения, клиент несет ответственность за:

- Проведение запланированных совещаний по основным вехам проекта
- Предоставление доступа к внутренним ресурсам, позволяющего собрать информацию об имеющихся системах
- Предоставление доступа к системам или данным, используемым для ускорения интеграции
- Определение четких требований к конфигурации
- Своевременное принятие решений по вариантам конфигурации и установки
- Создание внутреннего процесса получения согласований для утверждения запросов на изменения и основных этапов
- Предоставление ресурсов для тестирования и проверки системы
- Обеспечение обратной связи по процессам и прогрессу выполнения
- Следование согласованным процессам и процедурам
- Оперативное определение квалифицированных привилегированных пользователей и администраторов, которые будут контактными лицами для JDA и участников проекта, а также выступать в качестве первой инстанции до эскалации вопросов в JDA. Команда клиента должна принимать все вопросы и определять, связаны ли они с обучением, с данными или с расширением. Если команда приходит к выводу, что проблема относится именно к решению, она сообщает о ней в JDA Cloud Services, где с ее участием проводится дальнейшее расследование.
- Установление контакта и обучение внешних партнеров клиента – операторов связи, компаний-заказчиков и любых сторонних организаций, вовлеченных в процесс внедрения
- Получение и предоставление доказательств о наличии лицензий сторонних производителей, указанных в пункте «Ответственность клиента» в Соглашении с Cloud Services об обслуживании. Примерами могут служить СУБД, механизмы удаленной работы и механизмы оценки.

Ответственность JDA

- Назначение каждому клиенту менеджера по облачным услугам (CDM)
- Проведение запланированных совещаний по основным вехам проекта
- Конфигурирование сред и предоставление клиенту и проектной команде доступа к ним

-
- Определение планов управления конфигурациями
 - Четкое информирование о существующих вариантах, способствующее своевременному принятию решений по конфигурированию и установке.
 - Обеспечение обратной связи по процессам и прогрессу выполнения
 - Определение, документирование и выполнение четких процессов и процедур
 - Создание для клиента учетной записи службы технической поддержки Cloud Services

Процесс создания отчетов о проблемах – этап внедрения

На этапе внедрения клиенты связываются непосредственно с JDA Cloud Services – по телефону, через веб-интерфейс или по электронной почте, как указано в документации Cloud Services (предоставляется CDM). Специалисты Центра аварийного реагирования JDA Cloud Services круглосуточно доступны для обращений в случае возникновения критических ошибок в производственной среде. Действия, связанные с тестированием и внедрением, не рассматриваются как критически важные для хода бизнеса и поддерживаются на коммерчески разумной основе. Важно, чтобы на этапе внедрения график внедрения и тестирования учитывал это ограничение и предусматривал достаточное время на тестирование и разрешение проблем. Только те проблемы, которые влияют на срок ввода в эксплуатацию, будут рассматриваться как критически важные и подлежащие разрешению с привлечением дополнительных часов сверх оговоренного объема работ. Если критическая для бизнеса проблема обнаруживается на этапе внедрения, для разрешения проблемы контактные лица со стороны клиента должны быть доступны круглосуточно.

Все запросы должны оформляться как «запросы на обслуживание» при помощи инструмента JDA Cloud Services. Как правило, все критические проблемы и проблемы высокой важности разрешаются до завершения процесса ввода в эксплуатацию. Любые исключения из этого правила должны быть согласованы с клиентом.

Проблемы с программным обеспечением сторонних производителей либо в сферах, обслуживаемых командой внедрения со стороны клиента, будут переданы для разрешения клиенту; такие проблемы не включаются в калькуляцию Соглашения об уровне обслуживания.

Процесс ввода в эксплуатацию

Процесс ввода в эксплуатацию Cloud Services состоит из четырех основных этапов: определение готовности к вводу в эксплуатацию, переход к производственной среде, начальный этап продуктивной эксплуатации и устойчивое состояние продуктивной эксплуатации.

Определение готовности к вводу в эксплуатацию

Этот процесс оценивает текущий статус проекта внедрения. Он обычно приходится на последние две недели перед вводом в эксплуатацию. Для завершения процесса оценки готовности к вводу в эксплуатацию необходимо выполнить следующие шаги. Для перехода на следующий шаг, предыдущий шаг должен быть успешно завершен. Проверочный список охватывает основные этапы; он должен быть заполнен и подписан клиентом и JDA Cloud Services не менее чем за 48 часов до ввода в эксплуатацию.

Важнейшие действия в процессе оценки готовности к вводу в эксплуатацию:

1. Приемочное тестирование ([UAT](#)) завершено и результаты утверждены

-
2. Производственная среда изолирована, очищена, программное обеспечение установлено и готово к вводу в эксплуатацию
 3. Производственные интерфейсы полностью протестированы и верифицированы
 4. График работ задокументирован и утвержден
 5. Результаты работы команды внедрения возвращены в JDA Cloud Services и утверждены. Все результаты работы перед приемкой проходят проверку качества и проверку обучения персонала. JDA Cloud Services оставляет за собой право отвергнуть любой результат работы, если сочтет его некачественным, непригодным для сопровождения либо недостаточно верифицированным или документированным
 6. План проекта на день перехода опубликован и подписан клиентом и JDA Cloud Services
 7. Доступ к среде Cloud Services проверен для всех пользователей
 8. С клиентом проведено совещание по работе службы технической поддержки Cloud Services; ему переданы выделенный адрес электронной почты, реквизиты доступа и Руководство пользователя службы технической поддержки
 9. Все прочие необходимые процедуры утверждения завершены

Переход к производственной среде и стабилизация

Во время перехода к производственной среде новая среда JDA Cloud Services начинает функционировать как продуктивный экземпляр. Рекомендуется запланировать этот процесс на двухнедельный период, следующий за завершением периодов тестирования и приемки финальной конфигурации и версий системы. Не менее чем за 5 (пять) дней до ввода в эксплуатацию должны быть выполнены пакетные и автоматизированные процессы «очистки», чтобы гарантировать надлежащее планирование, завершение неразрушающих испытаний и стабилизацию.

Важнейшие действия в процессе перехода к производственной среде:

1. Прекращение доступа к предпроизводственной системе
2. Создание и передача копии чистой или проверенной существующей базы данных в новую производственную среду
3. Импорт базы данных в новую производственную среду
4. Настройка всех интерфейсов на новую производственную среду
5. Запуск новой производственной системы и выполнение неразрушающего регрессивного тестирования с целью обеспечения точности операций
6. Получение от клиента и от JDA Cloud Services подтверждения того, что система функционирует правильно
7. Создание полной резервной копии новой производственной системы
8. Запуск всех автоматизированных процессов
9. Открытие доступа к новой производственной системе

Начальный этап продуктивной эксплуатации

[Этап после ввода в эксплуатацию](#) продолжительностью в 30 дней представляет собой начальный этап продуктивной эксплуатации. На этом этапе JDA предоставляет дополнительную поддержку и внимательно контролирует производственную систему, чтобы убедиться в отсутствии проблем на начальном этапе. На протяжении этого этапа

Центр аварийного реагирования JDA Cloud Services будет доступен для координации действий в случае возникновения проблем с производственной средой.

При обнаружении значительных проблем или оснований для беспокойства этот этап по запросу клиента может быть продлен сверх обозначенных 30 дней. В случае увеличения этого периода клиент должен потребовать от команды внедрения продолжения предоставления необходимой поддержки.

Важнейшие действия на начальном этапе продуктивной эксплуатации:

1. Тщательный контроль всех пакетных заданий на наличие ошибок в коде и предупреждений, корректность выполнения функций
2. Центр аварийного реагирования JDA Cloud Services координирует ответные действия на проблемы и изменения в контактной информации (по необходимости)
3. Контроль и разрешение проблем, связанных с доступом клиентов и неполадками во время работы пользователей
4. Назначаются контакты поддержки на этапе продуктивной эксплуатации, разъясняется порядок осуществления поддержки в период устойчивого состояния производственной эксплуатации
5. Подписывается заключение о принятии продуктивной системы

Устойчивое состояние продуктивной эксплуатации

После завершения первых 30 дней продуктивной эксплуатации и подписывания заключения о принятии системы она переходит в стандартное устойчивое состояние продуктивной эксплуатации. JDA Cloud Services на этом этапе является основной точкой контакта для клиента. При необходимости JDA Cloud Services координирует свои действия с JDA Support Services для разрешения проблем на производстве.

Повседневное функционирование системы регулируется Графиком работ. Ежемесячные показатели деятельности отслеживаются, сохраняются и передаются клиенту его [CDM](#). Регулярные контакты с [CDM](#) гарантируют максимально возможную эффективность использования решения JDA.

Все операционные процессы функционируют нормально.

Настройка и модификации

Гибкость решений JDA позволяет использовать множество различных конфигураций и моделей данных без применения специальных пользовательских настроек. Стандартные интерфейсы обеспечивают доступ к системным данным и из них. Согласно нашему опыту, такой уровень конфигурируемости соответствует потребностям большинства клиентов, не требуя дополнительной настройки.

Настройка

В тех случаях, когда настройка желательна для поддержки бизнес-процесса клиента, не являющегося частью стандартного программного обеспечения, компания JDA охотно предоставит необходимые услуги настройки. Настройка выполняется на платной основе; CDM совместно с клиентом устанавливают объем и стоимость соответствующих операций. И настройки, и модификации всегда включаются в число процессов расширения или управления изменениями. Настройки и/или модификации обычно попадают под одну из следующих категорий.

Расширения

Клиенты иногда обнаруживают, что определенным бизнес-процессам требуются дополнительные поля данных и/или дополнительные бизнес-логики. JDA Cloud Services создает подобные расширения при помощи соответствующих инструментов – таких как платформа JDA [ABPP](#) – и предоставляет их вместе со стандартным продуктом. Расширения требуют дополнительного сопровождения, а также, в случае использования ABPP, оплаты лицензионного сбора ABPP, позволяя обеспечить совместимость сопровождения поддержки и обновления с будущими версиями наших стандартных программ.

Модификации

JDA Cloud Services предоставляет модификации в тех немногих случаях, когда существующая логика не способна точно моделировать конкретный бизнес-процесс клиента. Эти модификации включают PL/SQL, сценарии инфраструктуры и бизнес-логику. В случае необходимости изменения кода [CDM](#) совместно с Отделом разработки продуктов JDA (JDA Product Development) вносят предложения по изменению лицензированного программного обеспечения.

Примечание. Внесение изменений в код не всегда приемлемо для JDA; каждый запрос на изменение рассматривается индивидуально.

Интеграция и связанные с ней потоки операций

Стандартные интерфейсы ввода/вывода и документированные [API](#)-интерфейсы создают неструктурированные файлы или документы в формате [XML](#), которые могут использоваться для ускорения стандартных процессов интеграции. JDA Cloud Services может создавать пользовательские потоки операций, связанные с интеграцией, и отображения данных в случаях, когда стандартным форматам недостает информативности либо некорректный формат был выбран в целях совместимости с устаревшими системами клиента или сторонних производителей.

Стратегия выхода

В течение тридцати дней после окончания периода предоставления облачных услуг Cloud Services, по письменному запросу клиента и при наличии средств на балансе клиента (включая комиссию за расторжение как следствие досрочного завершения), JDA незамедлительно возвращает клиенту его данные по стандартным медиаканалам JDA.

Если клиент завершает пользование облачными услугами согласно условиям Договора или Перечня работ, JDA принимает участие в процессе планирования клиента, чтобы ускорить выход клиента из Cloud Services.

В число этих услуг входят:

- Обзор конфигурации приложения JDA и базы данных совместно с клиентом и предоставление информации о них.
- Участие в совещаниях, посвященных переходу, и согласие с графиком выполняемых действий.
- Предоставление вплоть до трех (3) пакетов экспорта из базы данных для использования клиентом в процессе перехода в согласованном и поддерживаемом JDA формате.

-
- Предоставление копий имеющейся информации, использовавшейся для функционирования решения клиента в JDA. Примеры информации, совместно используемой вместе с клиентом:
 - Диаграмма архитектуры
 - Перечень версий компонентов пакетов решения
 - Настройки конфигурации для приложения и базы данных
 - Перемещение данных
 - График выполнения пакетных заданий
 - График резервного копирования
 - Все данные будут уничтожены спустя 30 дней после окончания периода предоставления услуг.

Дополнительные услуги могут быть предоставлены на основе оплаты времени и ресурсов по действующим на тот момент ставкам JDA.

Глава 4. Повседневные операции

После того как внедрение успешно дошло до продуктивной эксплуатации и начальный этап продуктивной эксплуатации завершен, начинаются повседневные операции.

Точки контакта

Клиент должен назначить по меньшей мере одно контактное лицо по линии бизнеса и одно контактное лицо из технического подразделения для координации взаимодействия с JDA. Эти контактные лица, как правило, являются привилегированными пользователями решения JDA. Будучи основными контактными лицами для JDA Cloud Services эти пользователи должны будут предоставлять обратную связь и принимать совместные решения с JDA Cloud Services и, при необходимости, JDA Support Services.

Взаимодействие клиента и JDA

Основным контактным лицом в JDA Cloud Services для клиента всегда является его [CDM](#). [CDM](#) координирует действия, помогает отвечать на вопросы и оповещает клиента о нужных ему ресурсах JDA. По вопросам функциональности приложений, их дефектов и иным вопросам, касающимся программного обеспечения, основной точкой контакта выступает служба поддержки [JDA Support Services](#). Информацию о проблемах можно подавать в JDA Cloud Services; в случаях, когда это требуется, JDA Cloud Services самостоятельно заводит соответствующее дело в JDA Support Services.

Центр аварийного реагирования JDA Cloud Services предоставляет доступ посредством телефона, электронной почты и интернет-сайта для сообщений о проблемах, запросов на изменения и получения обратной связи. Каждый клиент получает детальные инструкции о том, как обращаться в JDA Cloud Services с подобными запросами. Клиенты должны предоставить контактную информацию для связи по проблемным вопросам в рабочее и внерабочее время.

Каждому клиенту Cloud Services также предоставляются отдельный веб-портал и адрес электронной почты. Этот электронный адрес позволяет заводить дела путем отправки электронного сообщения. Веб-портал позволяет заводить дела, производить поиск по базе знаний и получать обновленную информацию по открытым делам.

Стандартные процессы

Существует множество стандартных процессов и процедур, являющихся компонентами нормального функционирования системы. Они определяются в графике работ, в договоре с Cloud Services, разрабатываются во время внедрения и включены в данный документ.

Ответственность JDA Cloud Services

В случае новой установки согласованные и лицензированные модули программных продуктов JDA устанавливаются на сервер. В их число входят программное обеспечение баз данных, программное обеспечение JDA и любое требуемое программное обеспечение сторонних производителей

JDA Cloud Services устанавливает версии программных продуктов, согласованные с клиентом. Любые несертифицированные версии будут установлены только при условии визирования руководством компании-клиента; их установка может повлечь снижение уровня обслуживания. Для многопользовательских сред JDA единолично определяет тип и версию устанавливаемого программного обеспечения.

JDA Cloud Services выполняет начальную верификацию и тестирование версии программного продукта, чтобы удостовериться в обратной совместимости с конфигурацией и настройками уже установленного решения клиента. Они могут включать ограниченное регрессивное тестирование потоков операций клиента. Во всех случаях клиент обязан определить приемлемый объем тестирования и выполнить это тестирование до выдачи разрешения на запуск нового программного обеспечения в среду производства.

Ответственность клиента

Клиент несет ответственность за следующие действия в процессе тестирования обновления до новой версии продукта:

- Активное участие в процессе планирования обновления, позволяющем определить потребности в обучении и тестировании, а также в планировании и коммуникации
- Наличие подписанного клиентом договора, в силу которого создается запрос на обслуживание, запрашивающие применение конкретного обновления
- Любая требуемая модификация данных на стороне клиента извлекает или импортирует подпрограммы из систем данных клиента или торгового партнера
- Определение, документирование и тестирование допустимого и наилучшего вариантов использования любых новых полей или функций для компании клиента и ее бизнес-процессов
- Коммуникации, обучение, документирование и развертывание для конечных пользователей и торговых партнеров
- Тестирование и утверждение всех изменений в пакетных заданиях и сценариях
- Полное регрессивное и приемочное тестирование всех потоков операций, связанных с интеграцией, эффективностью работы и функциональными возможностями, применимых к конкретному бизнес-решению

JDA Cloud Services и клиент совместно принимают решение о запуске или отказе в запуске обновления версии программного продукта на основе результатов тестирования, проведенного обеими сторонами

Обработка результатов предоставления услуг

Обработка результатов включает процессы и процедуры, выполняемые JDA Cloud Services для предоставления результатов работы решения JDA.

Эти службы являются ключевым компонентом JDA Cloud Services, так как они обеспечивают регулярное техническое обслуживание и администрирование всех уровней технической архитектуры. Они разработаны для того, чтобы обеспечить упреждающее управление инфраструктурой, и поддерживаются самым современным оборудованием и программным обеспечением.

Обработка результатов предоставления услуг JDA Cloud Services обеспечивают функционирование вашего решения с учетом лучших практик отрасли, гарантируя оптимальный уровень обслуживания и управления рисками. Ваш [CDM](#) поможет понять

не только механизмы работы вашего решения и управления им, но и все используемые протоколы и плановые сроки работы.

Администрирование системы

Клиент получит уведомление о любом прерывании обслуживания от своего [CDM](#).

Ниже перечислены исполняемые JDA процессы, необходимые для обеспечения технического обслуживания и администрирования системы JDA:

- Изменения в схеме базы данных (например, определенные пользователем поля)
- Физические и логические организация и структура базы данных, приложения и системных файлов
- Мониторинг всех систем и серверов
 - Специалист службы технической поддержки получает оперативное оповещение в случае ошибок в работе системы
 - Контакт, назначенный клиентом, получает уведомление о сбое системы

Администрирование операций

Ниже перечислены процессы, исполняемые JDA Cloud Services и необходимые для обеспечения работы ежедневных, еженедельных и ежемесячных процессов:

- Производственные графики разработаны и согласованы обеими сторонами, документированы в разделах «Протоколы и процедуры» и «Оперативные документы»
- Выполняется мониторинг статуса процессов.
- В случае неуспешного выполнения процессов:
 - Направляется оповещение JDA Cloud Services и клиенту по заранее определенным спискам контактов
 - Производится запись в журнале онлайн-инструмента отслеживания состояния
 - Выполняются процедуры разрешения проблемы, описанные в документе «Протоколы и процедуры».
- Соответствие производственному графику документально подтверждено

Предоставляемые JDA Cloud Services решения позволяют вести работу по ежедневным, еженедельным и ежемесячным производственным графикам, что требуется для конкретных решений:

- Прием файлов данных
- Обработка файлов данных на основе заранее написанных сценариев
- Импорт или загрузка файлов в базу данных
- Выполнение обработки
- Создание оповещений
- Экспорт данных
- Уведомление назначенных контактных лиц о завершении работы, сбое системы или возникших проблемах

Все эти графики предварительно созданы, внесены в систему контроля изменений и автоматизированы. Определение надлежащих графиков и схем загрузки данных будет разработано во время внедрения.

Процесс тестирования интерфейсов и заданий

На этапе внедрения и перед вводом в продуктивную эксплуатацию JDA Cloud Services тесно сотрудничает с командой внедрения, гарантируя, что все интерфейсы прошли отдельное тестирование и техническое обслуживание в структуре выполнения пакетных заданий в облачной системе.

После ввода среды в продуктивную эксплуатацию клиент может запланировать или запросить дополнительное тестирование и модификации при помощи Cloud Services. Любые операции по расширению или модификации решения производятся в средах тестирования или разработки. Все запросы на добавление, расширение или модификацию интерфейсов решений обрабатываются процессами управления изменениями и расширениями JDA Cloud Services. JDA Cloud Services не переносит изменения в среду производства до получения обратной связи от клиента.

Стандартные процессы интеграции

Компания JDA Cloud Services знает, что ее клиенты используют множество различных методов интеграции. В их число входят, например, обмен файлами, инструменты бизнес-интеграции, интерфейсы на основе сценариев и прямые связи между базами данных.

JDA Cloud Services в основном поддерживает все типы стандартных методов интеграции. Для прямого доступа к инструментам или сценариям интеграции используются подключения через VPN. Передача данных осуществляется по протоколам AS2 и SFTP.

При запросе на прямую интеграцию JDA Cloud Services потребуется согласованный протокол, гарантирующий, что прямой доступ не повлияет на выполнение соглашения об уровне обслуживания для среды производства. По возможности должны использоваться схемы поэтапной подготовки, чтобы изолировать внешние действия от среды производства. Если это невозможно, детальные правила расчета времени и обработки могут улучшить управление этим процессом. Однако в некоторых случаях интерфейсы прямого действия могут ограничивать эффективность и возможность выполнения обязательств, включенных в соглашение об обслуживании.

Независимо от используемого метода, интеграция используется всеми клиентами, и мы стремимся обеспечить ее простоту, надежность и рациональное управление этим процессом.

Стандартный процесс отправки и получения файлов

Стандартом обмена файлами в JDA Cloud Services является [AS2](#). AS2 представляет собой спецификацию электронного обмена данными, предназначенную для обеспечения безопасности, верификации, целостности сообщений и конфиденциальности данных, передаваемых по сети Интернет. AS2 поддерживает передачу файлов в режиме реального времени, в указанный момент или с заданными интервалами, с синхронными или асинхронными оповещениями о доставке сообщений, поддерживая интеграцию с компаниями-партнерами. Если во время передачи данных возникает ошибка, процесс AS2 автоматически направляет запрос на повторную передачу соответствующих файлов удаленной компании-партнеру AS2. JDA Cloud Services гарантирует межоперационную совместимость с сертифицированными платформами Drummond. Список сертифицированных платформ можно найти на [сайте Drummond Group](#).

Дополнительный процесс отправки и получения файлов (опционально)

В качестве альтернативного варианта системы обмена данными для клиентов, не поддерживающих AS2, JDA Cloud Services предлагает протокол SFTP. Этот протокол поддерживает зашифрованную передачу данных, однако у него нет функций

верификации, поддержки целостности сообщений, передачи и повторной передачи, как у AS2.

Клиентам предоставляется учетная запись на SFTP-платформе JDA Cloud Services. Папки, доступные этой учетной записи, используются как почтовые ящики для доставки и извлечения файлов данных. Клиенты подключаются к среде Cloud Services по протоколу SFTP и могут отправлять или забирать файлы по мере необходимости. Этот процесс обмена данными является пассивным в том смысле, что JDA Cloud Services не подключается к исходной системе клиента для пересылки или извлечения файлов. Клиенты сами определяют время отправки и получения файлов. Таким образом, они отвечают за инициацию процесса отправки или получения файлов после того, как они стали доступными в соответствующем «почтовом ящике» или папке исходящих файлов JDA. При обнаружении ошибок во входящих файлах JDA Cloud Services направляет уведомление клиенту в неавтоматическом режиме, запрашивая повторную передачу данных. Интеграция на базе SFTP доступна для сред производства, тестирования и разработки.

Процесс добавления и удаления пользователей

Для решений, в которых JDA Cloud Services управляет доступом пользователей, уполномоченный представитель клиента направляет запросы на создание, изменение или удаление учетной записи посредством Запроса на обслуживание. Клиент несет ответственность за то, чтобы запрос был надлежащим образом рассмотрен и одобрен, что зависит от соответствия бизнес-процесса пользователя и выполнения рекомендаций по управлению доступом, включая отмену доступа для уволенных сотрудников, а также изменений в роли и способе доступа. Рассмотрение запросу поручается сотруднику-аналитику; для отслеживания статуса запроса ему присваивается входящий номер. Аналитик выполняет обработку запроса и направляет представителю клиента уведомление по ее завершении. Запросы на создание учетных записей пользователя обрабатываются и выполняются в течение трех рабочих дней. Запросы принимаются только и исключительно от уполномоченных представителей клиента.

Для решений Cloud Services, в которых клиенты самостоятельно управляют учетными записями пользователей, уполномоченные представители клиента получают доступ к функциям администрирования пользователей приложения и несут ответственность за надлежащее рассмотрение, утверждение и обслуживание учетных записей пользователей согласно условиям и ограничениям, установленным в договоре.

Процесс добавления, удаления и изменения пакетных заданий

Формальный процесс управления изменениями применяется для добавления, удаления и изменения пакетных заданий в Графике работ. Уполномоченный представитель клиента направляет запрос посредством Запроса на обслуживание. В случае, если договор с клиентом включает соглашение об уровне обслуживания, затрагивающее сроки выполнения отправленных пакетных заданий, оценивается влияние изменений на эффективность работы. При необходимости будет направлен запрос на внесение изменений в соглашение об уровне обслуживания в соответствии с пересмотренными сроками выполнения. После получения надлежащего одобрения изменение планируется к выполнению. Если внесение изменения требует перерыва в работе системы, оно планируется на время перерыва на регулярное техническое обслуживание системы. Если внесение изменения не требует перерыва в работе системы, оно планируется на любое согласованное с клиентом время. Запросы принимаются только и исключительно от уполномоченных представителей клиента.

Процесс технического обслуживания оборудования

JDA Cloud Services постоянно контролирует графики окончания поддержки и срока действия, гарантируя, что все клиенты работают на технологиях с полной поддержкой. Согласно принятым в JDA Cloud Services практикам, большинство обновлений технологического парка JDA Cloud Services происходят незаметно для клиентов компании. Однако в некоторых случаях JDA Cloud Services необходимо скоординировать регрессивное тестирование и утверждение отдельными клиентами.

Клиент обязан предоставить адекватные ресурсы и поддержку для тестирования, чтобы гарантировать надлежащую работу ранее внедренных функциональных возможностей перед каждым обновлением технологии и программного обеспечения.

Мониторинг пакетных заданий и создание отчетов о проблемах

JDA Cloud Services сотрудничает с каждым клиентом на этапах начальной установки, чтобы понимать важность каждого компонента внедряемого решения JDA. Это отражено в Карточке ежедневных проверок и в контроле конфигурации. Это понимание помогает в разработке процесса, который определяет, как, когда и на какой уровень должны направляться отчеты об отказах системы. В зависимости от уровня важности пакетного задания или процесса могут применяться следующие процессы обработки отказов системы:

Уровень	Действие	
Критический	Клиент получает извещение немедленно, независимо от времени дня. Для всех пакетных заданий критического уровня важности должна быть предоставлена контактная информация для обращений во вне рабочее время. Эта контактная информация может включать, в частности, службу технической поддержки клиентов, телефонные номера, номера пейджеров, адреса электронной почты и т.п.	При отказе пакетного задания критического уровня важности JDA Cloud Services выполняет следующие действия: <ul style="list-style-type: none">• устанавливает контакт с клиентом по предоставленным контактным данным, в том числе, при необходимости, во вне рабочее время• связывается с соответствующими специалистами JDA для разрешения проблемы• разрабатывает план разрешения проблемы, включая альтернативные процессы, выполняемые до разрешения текущей проблемы• устанавливает контакт со сторонними производителями программного обеспечения (в случае и в рамках необходимости)• предоставляет клиенту регулярные обновления информации о статусе проблемы
Высокий	Клиент получает извещение в начале рабочего дня.	При отказе выполнения пакетного задания высокого уровня важности JDA Cloud Services выполняет следующие действия: <ul style="list-style-type: none">• устанавливает контакт с клиентом по предоставленным контактным данным• связывается с соответствующими специалистами JDA для разрешения проблемы• разрабатывает план разрешения проблемы, включая альтернативные процессы, выполняемые до разрешения текущей проблемы• устанавливает контакт со сторонними производителями программного обеспечения (в случае и в рамках необходимости)• предоставляет клиенту регулярные обновления информации о статусе проблемы

Средний	Клиент получает извещение только в обычное рабочее время по указанным контактными данным.	<p>При отказе выполнения пакетного задания среднего уровня важности JDA Cloud Services выполняет следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • связывается с соответствующими специалистами JDA для разрешения проблемы • устанавливает контакт с клиентом по предоставленным контактными данным • разрабатывает план разрешения проблемы, включая альтернативные процессы, выполняемые до разрешения текущей проблемы • устанавливает контакт со сторонними производителями программного обеспечения (в случае и в рамках необходимости) • предоставляет клиенту регулярные обновления информации о статусе проблемы
Низкий	Клиент получает извещение при помощи автоматически сгенерированного уведомления.	<p>При отказе выполнения пакетного задания низкого уровня важности JDA Cloud Services выполняет следующие действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • связывается с соответствующими специалистами JDA для разрешения проблемы • в зависимости от указания клиента, пакетное задание будет направлено на повторное выполнение немедленно либо будет отложено для автоматического перезапуска в составе следующего спланированного пакетного цикла • решает проблему • после успешного выполнения пакетного задания клиент получает извещение при помощи автоматически сгенерированного уведомления об успешном выполнении пакета

План восстановления в аварийных ситуациях

Конфигурация решений и центров обработки данных JDA Cloud Services обеспечивает высокий уровень резервирования и доступности, снижая до минимума риск продолжительного перебоев в обслуживании. По умолчанию JDA Cloud Services не устанавливает сроков восстановления после катастрофических событий. По умолчанию JDA производит восстановление в коммерчески разумные сроки, обеспечивая полное восстановление функций решения и доступа к нему.

Варианты восстановления в аварийных ситуациях и планирования

JDA Cloud Services предлагает расширенные варианты восстановления в аварийных ситуациях, соответствующие уникальным потребностям клиента. Аварийная ситуация определяется как неожиданное, незапланированное катастрофическое событие, которое влияет на способность организации к выполнению критически важных и особо критичных процессов. Аварийная ситуация может стать результатом значительного снижения работоспособности значительной части системы или полного отказа устройства.

Процесс восстановления в аварийных ситуациях заключается в возврате системы к нормальному состоянию после возникновения разрушительного события. DR заключается в определении правил, процессов и дисциплин, позволяющих гарантировать продолжение функционирования важнейших бизнес-процессов даже в случае отказа одного или нескольких ресурсов обработки информации или телекоммуникационных ресурсов, необходимых для обеспечения доступности решения.

Варианты восстановления в аварийных ситуациях определяются определенными ниже показателями RTO и RPO:

- **Объявление бедствия** – процесс активации плана восстановления в аварийных ситуациях после произошедшей аварии или чрезвычайной ситуации
- **Целевое время восстановления (Recovery Time Objective, RTO):** оговоренный период времени, по истечении которого среда должна полностью функционировать, начиная с момента объявления бедствия.
- **Целевая точка восстановления (Recovery Point Objective, RPO):** максимальный допустимый уровень потери данных в результате незапланированного «события» – такого как катастрофа (природная или антропогенная), преступное действие или террористический акт, а также любое прерывание бизнес-процессов или технологических процессов, способные привести к такой потере данных. RPO представляет собой временную точку, предшествующую такому событию или инциденту, до которой могут быть восстановлены утерянные данные.

Варианты восстановления в аварийных ситуациях определяются в каждом документе на поступление заказов клиента. Если услуги восстановления в аварийных ситуациях не упомянуты в документе на поступление заказов клиента, срок восстановления определяется коммерчески разумными усилиями JDA по восстановлению производственного экземпляра.

JDA предлагает три варианта восстановления в аварийных ситуациях:

Стандартный

- RTO – коммерчески разумные усилия по восстановлению продуктивного экземпляра. RTO для большинства решений составляет 7 дней.
- RPO – ориентировочно 48 часов
- Резервные копии хранятся вне основного местоположения и на лентах в защищенном хранилище
- Специального оборудования не выделяется, но:
 - Будет повторно использовано тестовое оборудование
 - Взамен вышедшего из строя оборудования будет поставлено запасное
 - Будет использовано оборудование «по запросу» из центра обработки данных партнера JDA
- Один раз в год проводится проверка, чтобы удостовериться в том, что среда поддается восстановлению из резервных копий

Расширенный

- RTO – 48 часов
- RPO – 48 часов
- Применяется только к производственной среде
- Тестовое оборудование располагается в отдельном центре обработки данных; в аварийной ситуации оно будет перенацелено на использование в производстве
- Резервные копии базы данных и экспорт из нее ежедневно передаются в центр обработки данных

-
- Возможность восстановления базы данных из резервных копий проверяется ежемесячно
 - Экземпляр «производственного плана восстановления в аварийных ситуациях» установлен на тестовой системе, но не запущен
 - Экземпляр «производственного плана восстановления в аварийных ситуациях» изменяется в соответствии с изменениями производственной системы
 - Проводится ежеквартальная проверка возможности восстановления функциональности операций
 - Во время использования или подтверждения плана восстановления в аварийных ситуациях среда тестирования недоступна

Повышенный

- RTO – 8 часов
- RPO – 8 часов
- Применяется только к производственной среде
- Дубликат производственного оборудования размещен на «горячем узле»
- Технология репликации осуществляет синхронизацию производственной системы и «горячего узла» практически в реальном времени
- Экземпляр «производственного плана восстановления в аварийных ситуациях» установлен и работает на «горячем узле»
- Экземпляр «производственного плана восстановления в аварийных ситуациях» изменяется в соответствии с изменениями производственной системы
- Проводится ежемесячная проверка возможности восстановления функциональности
- Необходима лицензия Oracle Enterprise Edition Database с опцией Active Data Guard

Стандартные политики

Стандартные политики JDA Cloud Services заключаются в следующем:

- Клиент и JDA Cloud Services обоюдно согласны на использование процессов, процедур и документов, перечисленных в руководстве «Протоколы и процедуры», с назначенным [CDM](#)
- JDA внедряет изменения только при гарантии непрерывности работы после применения изменений
- Необходимо назначение контактного лица со стороны клиента, обязанного утверждать и тестировать все изменения, вносимые в производство, за исключением случаев чрезвычайных ситуаций. Чрезвычайной ситуацией считается любое событие, угрожающее системе и способное привести к потере данных или угрозе безопасности
- Предварительно согласован график отключений на техническое обслуживание, расширение или модификацию системы, сроки действия которого учитывают потребности клиента в выполнении операций и минимизируют продолжительность прерывания работы
- Защита целостности пользовательской настройки полей и конфигурации системы за счет достаточного контроля и архивации

-
- JDA требует обязательного тестирования клиентом всех изменений в среде тестирования перед применением их к производственной среде. В многопользовательских средах исправления могут быть применены и в случае, если не все клиенты имели возможность их протестировать.
 - При необходимости услуги управления проектами могут предоставляться JDA на основе оплаты времени и ресурсов.

Политика допустимого использования

Все клиенты, пользующиеся услугами JDA Cloud Service, должны выразить согласие с Политикой допустимого использования JDA Cloud Services. Эта политика включает рекомендации по надлежащему использованию предоставляемых услуг и все ограничения и запреты, которые необходимо соблюдать для соответствия финансовым, законодательным и государственным нормативным требованиям.

Для получения дополнительной информации см. [Политика допустимого использования](#).

Процесс создания отчетов о проблемах и их разрешения после ввода в эксплуатацию

Центр аварийного реагирования JDA Cloud Services предоставляет доступ посредством телефона, электронной почты и интернет-сайта для сообщений о проблемах, запросов на изменения и получения обратной связи. Каждый клиент получает детальные инструкции о том, как обращаться в JDA Cloud Services с подобными запросами.

Процесс разрешения проблем

Стандартный процесс разрешения выполняется для всех проблем, запросов и обращений клиентов. Поток операций разрешения состоит из следующих пунктов:

1. Открытие дела (по телефону, электронной почте или через веб-приложение), включая всю необходимую информацию о проблеме
2. Аналитик Cloud Services исследует проблему и собирает всю оставшуюся информацию
3. В разрешение проблемы могут быть вовлечены все уровни поддержки, в зависимости от сложности проблемы или запроса
4. Окончательно разрешение и отправка информации в центральный репозиторий

Каждому элементу потока операций присвоены коды статуса и назначены сотрудники, ответственные за отражение текущего статуса. Разрешение проблем и соблюдение графика – ключ к удовлетворенности клиентов.

Если необходимо исправление системы или приложения и существует альтернативный способ действий, с клиентом связываются для выяснения предпочтительного варианта. Если решение проблемы приводит к устойчивому состоянию и является приемлемым, оно будет включено в следующее исправление или следующую версию программы. В ситуациях, когда для исправления требуются значительные время и ресурсы, оно будет включено в большой пакет исправления или новую версию.

Уровень серьезности 1 – критическое влияние	
Определение	Остановка деятельности при отсутствии альтернативных способов действий; проблема, лишаящая клиента возможности продолжения действия крупного, критически важного процесса, необходимого для повседневного функционирования бизнеса.
Время отклика	20 минут
Периодичность обновления статуса	Каждый час
Срок разрешения проблемы, нахождения альтернативного варианта, перехода на более раннюю версию	4 часа

Уровень серьезности 2 – высокое влияние	
Определение	Критическая проблема для бизнеса при отсутствии разумно приемлемых альтернативных способов действий; проблема, вызывающая серьезное нарушение хода дел, но не обязательно препятствующая возможности продолжения функционирования бизнеса. Из-за невозможности использования основных функций ключевые операции бизнеса не могут выполняться.
Время отклика	60 минут
Периодичность обновления статуса	Каждые два часа
Срок разрешения проблемы, нахождения альтернативного варианта, перехода на более раннюю версию	14 часов

Уровень серьезности 3 – среднее влияние	
Определение	Некритическая проблема для бизнеса при наличии сложных альтернативных способов действий. Не работает одна функция системы или незначительные функции
Время отклика	24 часов
Периодичность обновления статуса	По потребности
Срок разрешения проблемы, нахождения альтернативного варианта, перехода на более раннюю версию	7 дней либо иной, взаимно согласованный интервал

Уровень серьезности 4 – низкое влияние	
Определение	Некритическая проблема для бизнеса при наличии простых альтернативных способов действий или готового исправления. Небольшие неполадки в системе, не ограничивающие ее функциональность. Вопрос об использовании системы либо запрос документации.
Время отклика	24 часа
Периодичность обновления статуса	По потребности
Срок разрешения проблемы, нахождения альтернативного варианта, перехода на более раннюю версию	Запланированная дата выпуска следующей версии либо иной, взаимно согласованный интервал

Определения

Категория	Описание
Серьезность	Описывает влияние и область действия упомянутого инцидента. Серьезность 1 обозначает проблему наивысшей важности.
Время отклика	Время, прошедшее между созданием дела и признанием инцидента компанией JDA Cloud Services.
Периодичность обновления статуса	Интервал обновлений статуса и коммуникаций, посвященных состоянию работ.
Срок разрешения проблемы, нахождения альтернативного варианта, перехода на более раннюю версию	Время окончательного разрешения проблемы или нахождения подходящего альтернативного варианта, способного нормализовать состояние системы или понизить уровень серьезности проблемы до среднего или низкого.

Процесс обработки критических проблем

В JDA Cloud Services используются автоматизированные процедуры эскалации, необходимые для разрешения проблем 1 и 2 уровней серьезности.

В случае возникновения проблемы с уровнем серьезности 1 – критическое влияние, будет запущен следующий процесс:

1. Проблема вносится в журнал системы слежения с критическим уровнем серьезности.
2. JDA Cloud Services получает уведомление о запросе на обслуживание и классифицирует ее.
3. Директор или вице-президент компании получает уведомление о возникновении проблемы в течение 8 часов.
4. Компания работает над разрешением проблемы 24 часа в сутки и 7 дней в неделю, пока не добьется разрешения проблемы или снижения ее уровня серьезности.
5. Клиент определяет контактное лицо, которое будет доступно для помощи в процессе разрешения проблемы. Это контактное лицо должно быть доступным круглосуточно, в противном случае разрешение проблемы может откладываться.
6. Устанавливается ежечасный или ежедневный график коммуникаций для контроля за прогрессом в разрешении проблемы.
7. Команда службы поддержки, инженерно-технический персонал и консультативные службы также получают уведомления и участвуют в разрешении проблемы подходящим способом.

Процесс управления изменениями

Процесс управления изменениями JDA Cloud Services и система отслеживания обеспечивают корректное управление и отслеживание одобренных изменений операций, вносимых в производственную среду. Изменения, управляемые в рамках этого процесса, могут быть результатом запросов клиентов, разрешения проблем и мер по устранению неисправностей. Процесс управления изменениями также используется для отслеживания регулярных действий по техническому обслуживанию – таких как установка исправлений, настройка системы или сети, обслуживание базы данных и изменения конфигурации сервера или сети. После определения запросов на изменения они направляются для рассмотрения, утверждения и планирования. Вопросы

рассмотрения и утверждения рассматриваются на ежедневных совещаниях Ревизионной комиссии по обзору изменений, в состав которой входят представители JDA Cloud Services из отделов управления операциями, управления базами данных, службы поддержки JDA, а также менеджеры по облачным услугам. После планирования и/или внедрения все изменения становятся видимыми с ресурсов поддержки JDA Cloud Services, что гарантирует надлежащее и своевременное разрешение сходных проблем с доступностью любых клиентов и услуг.

Процесс расширения решения JDA Cloud Services

JDA Cloud Services включает поддержку и техническое обслуживание устойчивой производственной среды, ведет процесс обработки запросов расширений клиентами для сбора требований, а также документально фиксирует получение одобрения от клиентов. Этот процесс гарантирует надлежащее качество тестирования и обновляет методологию для всех модификаций потоков операций и функций по мере внедрения. Клиент может отправить запрос на внесение изменений в поток операций и функциональность среды приложения через системы отслеживания проблем службы поддержки.

После получения подобных запросов оперативно оцениваются их влияние на деятельность решения, дизайн, необходимые усилия по реализации и пригодность. Результатом оценки является предложение, содержащее оценку необходимых усилий и график внедрения; оно направляется клиенту для одобрения. Одобренные клиентом расширения требуют подписания документированного запроса на изменение и заказа на покупку для выставления счета-фактуры. После этого для внесения изменений в дизайн, требования и график требуется повторная оценка плана проекта, графика исполнения и стоимости.

Процесс внесения запроса на расширение

Расширения в программное обеспечение JDA или в решения JDA Cloud Services обычно вносятся при помощи следующего процесса:

- Запрос на расширение выполняется в контексте требуемой функциональности и по соображениям бизнеса
- Запрос рассматривается владельцами продукта или решения со стороны JDA. Например:
 - Программное обеспечение JDA будет рассматриваться командой специалистов по управлению продуктами
 - Отображение в процессе интеграции будет рассматриваться JDA Cloud Services
- Расширения могут быть отклонены
- Расширения потенциально могут быть платными

График доставки расширений может совпадать с расписанием клиента или отличаться от него.

Исправления и обновления

JDA Cloud Services поддерживает актуальность программного обеспечения клиентов при помощи исправлений и обновлений. В рамках поддержки этого процесса JDA Cloud Services координирует обновления, предназначенные для сред тестирования и производства, с клиентом.

JDA Cloud Services совместно с клиентом рассматривает различные типы исправлений и обновлений, определяя их важность и приоритет на этапе внедрения и в начале процесса ввода в продуктивную эксплуатацию. Эти правила будут служить рекомендациями по двум вопросам: какие исправления будут выбраны для тестирования и внедрения – и в рамках какого из перерывов на техническое обслуживание они предполагаются к внедрению.

Процесс установки исправления

JDA Cloud Services совместно с клиентом и специалистом JDA Consulting Services выполняют проверку источника и ведут документацию переноса, чтобы переместить новый или модифицированный код в производственную среду клиента.

JDA Cloud Services совместно с членами команды ведут документ переноса; в работе принимают участие сотрудник JDA, назначенный для этого проекта, автор запроса и контактное лицо компании-клиента, выполняющее роль тестера проекта.

После того как тестирование и верификация данных и функциональных параметров подтверждены клиентом, JDA Cloud Services совместно с ним составляет график переноса новых или модифицированных программ, физических или виртуальных файлов, меню и файлов сообщений, связанных с проектом, в производственную среду.

Специальные команды для изменения кода передаются операционному персоналу для включения в список операций клиента.

JDA Cloud Services разделяет программные вставки по следующим категориям: некритические или упреждающие, критические вставки или обновления безопасности, обновления программного обеспечения. JDA рассматривает эти категории совместно с клиентом и формирует согласованный план действий.

Процесс установки некритического исправления

Политика JDA Cloud Services заключается в поддержании максимального уровня актуальности операционной системы, базы данных и приложений, поддерживающих среду Cloud Services. JDA Cloud Services применяет некритические программные вставки по согласованному графику, по мере проверки их надежности и соответствия стандартной среде JDA Cloud Services. Из этого правила могут быть исключения, однако здесь будет описан стандартный процесс и идеальный график установки некритических программных вставок в производственную систему.

Тестовые программные вставки

Команда JDA Cloud Services применяет некритические программные вставки к среде тестовой системы, чтобы исследовать их влияние на эту систему и приложения баз данных. Если не было отмечено негативного влияния на систему, программные вставки тестовой системы будут применены к производственной системе. Если какое-либо из исправлений негативно влияет на тестовую систему, команда JDA Cloud Services связывается со всеми заинтересованными сторонами для обсуждения дальнейших действий.

Переход к производственной системе

Перед применением исправлений к какой-либо производственной системе команда JDA Cloud Services открывает дело и создает форму управления изменениями для некритической программной вставки для производства. Всем заинтересованным сторонам направляется уведомление о применении программной вставки с запросом на утверждение. Типичный процесс выглядит следующим образом:

- Совместно с клиентом разрабатывается план дальнейших действий.
- Разрабатывается план действий в непредвиденных ситуациях для описания действий при возможных неожиданных проблемах.
- Команда JDA Cloud Services уведомляет владельцев системы о перерывах в работе системы и любых изменениях, влияющих на использование системы.
- Система отключается и выполняется резервное копирование всех критически важных установок и содержимого баз данных.
- После этого программные вставки применяются к производственной системе согласно установленному командой JDA Cloud Services графику.
- Система возвращается в рабочее состояние, но еще недоступна для пользователей.
- Выполняется тестирование обновленной среды, призванное гарантировать ее функциональную эквивалентность прошлой версии.
- Если все тесты завершаются успешно, система становится доступной для пользователей.
- Если какой-либо тест завершается неудачей, программная вставка откатывается назад и система становится доступной для пользователей.

Как правило, некритические программные вставки планируются к применению на ежеквартальной основе. Ежеквартальные перерывы на техническое обслуживание определяются в Вашем графике работ; обычно они имеют место в последнюю субботу месяца. Команда Cloud Services уведомляет все заинтересованные стороны о прогрессе в выполнении запроса на обслуживание на всех этапах процесса. Команда Cloud Services сохраняет запрос на обслуживание и запись об управлении изменениями для дальнейшего использования.

Процесс установки критического исправления или обновления безопасности

JDA Cloud Services применяет критические программные вставки и обновления безопасности по согласованному графику, по мере проверки их надежности и соответствия стандартной среде JDA Cloud Services. Из этого правила могут быть исключения, однако здесь будет описан стандартный процесс и идеальный график установки критических программных вставок и обновлений безопасности в производственную систему.

Тестовые программные вставки

JDA Cloud Services применяет критические программные вставки и обновления безопасности к зеркальной среде тестовой системы, чтобы исследовать их влияние на эту систему и приложения баз данных. Если не было отмечено негативного влияния на систему, программные вставки тестовой системы будут применены к производственной системе. Если вставки негативно влияют на тестовую систему, команда JDA Cloud Services связывается со всеми заинтересованными сторонами для обсуждения дальнейших действий.

Переход к производственной системе

Перед применением программных вставок к любой производственной системе команда JDA Cloud Services открывает дело и создает форму управления изменениями для критической программной вставки для производства. Всем заинтересованным сторонам направляется уведомление о применении программной вставки с запросом на утверждение. Типичный процесс выглядит следующим образом:

- Совместно с клиентом разрабатывается план дальнейших действий.
- Разрабатывается план действий в непредвиденных ситуациях для описания действий при возможных неожиданных проблемах.
- Команда JDA Cloud Services уведомляет владельцев системы о перерывах в работе системы и любых изменениях, влияющих на использование системы.
- Система отключается и выполняется резервное копирование всех критически важных установок и содержимого баз данных.
- После этого программные вставки применяются к производственной системе согласно установленному командой JDA Cloud Services графику.
- Система возвращается в рабочее состояние, но еще недоступна для пользователей.
- Выполняется тестирование обновленной среды, призванное гарантировать ее функциональную эквивалентность прошлой версии.
- Если все тесты завершаются успешно, система становится доступной для пользователей.
- Если какой-либо тест завершается неудачей, программная вставка откатывается назад и система становится доступной для пользователей.

Как правило, критические программные вставки планируются к применению на еженедельной или ежемесячной основе. Еженедельные и ежемесячные перерывы на техническое обслуживание определяются в Вашем графике работ; обычно они имеют место по субботам. В силу своей природы обновления безопасности могут требовать немедленного внедрения во избежание потери данных или нарушения безопасности системы. Клиент получает уведомление немедленно, и применение обновления безопасности производится в ближайшее возможное время. Команда Cloud Services уведомляет все заинтересованные стороны о прогрессе в выполнении запроса на обслуживание на всех этапах процесса. Команда Cloud Services сохраняет запрос на обслуживание и запись об управлении изменениями для дальнейшего использования.

Исправления для решений

Когда у клиента возникает проблема, требующая применения исправления в виде изменения кода, JDA Cloud Services совместно со службой поддержки JDA и клиентом выполняют принятие, тестирование и последующее применение этой программной вставки к средам тестирования и производства. Клиенты должны протестировать и утвердить программные вставки перед применением их в производственной среде. Вставка с обновлением безопасности может быть применена непосредственно в среде производства с одобрения клиента. Во многопользовательских средах не все клиенты могут получить возможность протестировать вставку перед ее применением.

JDA Cloud Services также планирует применение программных вставок на периоды перерывов на техническое обслуживание для предотвращения возможных проблем. Применение этих вставок координируется с клиентом.

Примечание. В процессе применения программной вставки система недоступна для использования.

Применение обновлений

Обновления программных продуктов позволяют JDA Cloud Services повысить эффективность, надежность и масштабируемость, добавить новые функции и возможности и упростить интеграцию с клиентскими средами. Технические обновления входят в состав стандартного предложения JDA Cloud Services по администрированию программного обеспечения. Эта услуга включает в себя повышение версии программного продукта на одну единицу в год (меняется вторая или третья цифра в номере версии) и неограниченное количество небольших изменений (четвертая цифра номера или объединенные программные вставки). Количество и тип доступных обновлений зависят от приложения JDA; доступность обновлений и объединенных программных вставок не гарантируется.

Помимо устранения ошибок, обновление программы может значительно расширить ее функциональность сверх необходимых технических изменений. Техническое обновление, проводимое JDA Cloud Services, удовлетворяет требованию функциональной эквивалентности. Однако внедрение изменений в поддержку новых функций – таких как изменение в бизнес-процессах или механизмах интеграции – не входит в сферу ответственности JDA Cloud Services. Развертывание любых дополнительных функций будет производиться клиентом и/или консультантами по внедрению после завершения технического обновления.

Обновления могут содержать новые функции и возможности, внедрение которых может потребовать дополнительной работы. JDA Cloud Services обеспечит внедрение изменений, необходимых для сохранения функциональной эквивалентности между системами до обновления и после него. Любая дополнительная работа, необходимая для внедрения новых функций, подлежит отдельной оплате и не считается частью нормальной процедуры обновления.

Тестовые обновления

Команда JDA Cloud Services применяет обновления программного обеспечения к тестовой системе с такой же конфигурацией, оценивая влияние обновления на эту систему, базы данных и приложения. Если полученная оценка влияния свидетельствует о потенциальной успешности перехода, команда JDA Cloud Services планирует перенос изменений в производственную систему в соответствии с наличием перерывов на техническое обслуживание и требований к системе. Если обновление негативно влияет на тестовую систему, команда JDA Cloud Services связывается с клиентом для обсуждения возможности ослабления этого влияния.

Клиент выполняет полное регрессивное и приемочное тестирование всех потоков операций, связанных с интеграцией, эффективностью работы и функциональными возможностями, применимых к конкретному бизнес-решению

JDA Cloud Services и клиент совместно принимают решение о запуске или отказе в запуске обновления версии программного продукта на основе результатов тестирования, проведенного обеими сторонами. Если тестирование в среде тестирования прошло успешно, решение о переходе в среду производства принимается клиентом.

Переход к производственной системе

Перед применением обновления к любой производственной системе команда JDA Cloud Services открывает дело и создает форму управления изменениями для обновления среды производства. Всем заинтересованным сторонам направляется уведомление о применении обновления с запросом на утверждение. Типичный процесс выглядит следующим образом:

-
- Совместно с клиентом разрабатывается план дальнейших действий.
 - Разрабатывается план действий в непредвиденных ситуациях (при возможных неожиданных проблемах).
 - Команда JDA Cloud Services уведомляет владельцев системы о перерывах в работе системы и любых изменениях, влияющих на использование системы.
 - Система отключается и выполняется резервное копирование всех критически важных установок и содержимого баз данных.
 - После этого обновления применяются к производственной системе согласно установленному командой JDA Cloud Services графику.
 - Система возвращается в рабочее состояние, но еще недоступна для пользователей.
 - Выполняется тестирование обновленной среды, призванное гарантировать ее функциональную эквивалентность прошлой версии.
 - Если все тесты завершаются успешно, система становится доступной для пользователей.
 - Если какой-либо тест завершается неудачей, обновление откатывается назад и система становится доступной для пользователей.

Как правило, обновления планируются к применению на ежеквартальной основе. Ежеквартальные перерывы на техническое обслуживание определяются в Вашем графике работ; обычно они имеют место в последнюю субботу месяца. Команда Cloud Services уведомляет все заинтересованные стороны о ходе выполнения запроса на обслуживание на всех этапах процесса. Команда Cloud Services сохраняет запрос на обслуживание и запись об управлении изменениями для дальнейшего использования.

Тестирование новых функций

Одно из важнейших преимуществ JDA Cloud Services заключается в том, что новейшее программное обеспечение становится доступно клиентам на регулярной основе. По мере того, как расширяется объем внедренных продуктов и применяются обновления программного обеспечения с расширенной функциональностью, пользователям становятся доступны новые функции и возможности.

Ваш [CDM](#) предоставит информацию и советы, помогая получить максимальную отдачу от решения и услуг JDA. Внедрение новых функций является обязанностью клиента. JDA Consulting Services охотно предоставит поддержку при внедрении и наиболее информативные ресурсы, посвященные программным продуктам JDA.

JDA Cloud Services внесет изменения в схему технического обслуживания, необходимые для внедрения новых функций. Примерами могут служить добавление пакетных заданий к графику операций, дополнение интерфейсов новыми операциями импорта или экспорта и изменение режиме безопасности при обращении к приложению.

Изменения в вариантах моделирования или внедрения

Время от времени у клиентов возникает необходимость изменения способа внедрения данных, настройки смены продуктов или изменения пакетных заданий. JDA Cloud Services внесет изменения в схему обслуживания, необходимые для внедрения этих изменений. Примерами могут служить добавление дополнительных пакетных заданий или изменение порядка их выполнения.

Если изменения в способах моделирования или внедрения приводят к изменению требований к пользовательской настройке, они рассматриваются как дополнительные платные операции.

Доступность

JDA Cloud Services обеспечивает высокую доступность и простоту использования.

Перерывы на техническое обслуживание

На этапе инициализации JDA Cloud Services и клиент согласовывают график перерывов на техническое обслуживание. В число этих перерывов входят короткие еженедельные прерывания (обычно продолжительностью 1-2 часа) для выполнения простых задач обслуживания, ежемесячные перерывы продолжительностью в 4 часа для расширенного технического обслуживания и ежеквартальные перерывы продолжительностью в 24 часа для углубленного технического обслуживания и обновления приложений. Эти перерывы будут фактически использованы только при необходимости.

Перерывы на техническое обслуживание, как правило, сопровождаются предварительным уведомлением клиента не менее чем за 24 часа. JDA оставляет за собой право в редких случаях использовать перерывы на техническое обслуживание для аварийного технического обслуживания с уведомлением менее чем за 24 часа или без уведомления.

Уровень обслуживания

JDA стремится обеспечить среднюю продолжительность бесперебойной работы на уровне 99.5% в месяц или более. Эта величина не учитывает плановые перерывы на техническое обслуживание и запрошенные клиентом прерывания работы для обслуживания, а также прерывание обслуживания в силу причин, не зависящих от JDA Cloud Services.

Контроль изменений

Следующие рекомендации используются для поддержки целостности системы и контроля версий изменений:

- Конфигурация операционной системы
 - Документированные процедуры используются для установки и настройки операционной системы, системы безопасности и информации учетной записи, обеспечивая безопасную работу сервера
- Все запросы клиента регистрируются в онлайн-системе отслеживания в качестве запросов на обслуживание; он должны получить утверждение заранее определенных контактных лиц клиента и JDA
- Ведется полный журнал аудита, включающий контроль версий изменений, идентификатор пользователя, дату и время
- Только технический персонал JDA может вносить изменения

Безопасность

JDA Cloud Services стремится обеспечить физическую и логическую безопасность на уровне высочайших стандартов. Система безопасности и контроля соответствует стандарту ISO17799 и ежегодно пересматривается. Персонал JDA Cloud Services имеет сертификаты CISSP/CISA. Безопасность обеспечивает многоуровневый подход, включающий технические и иные меры обеспечения целостности операций и безопасности уязвимых данных клиента.

Высокий уровень безопасности и защиты данных обеспечивают:

- Защита серверов базового уровня согласно [CIS Guidelines](#)
- Документированный процесс [управления изменениями](#)
- Физическая и логическая безопасность
- Защита доступа на уровне IP-адресов
- Периодическая проверка уязвимости на физических и логических конфигурациях системы защиты
- Защищенная передача данных через SSL
- Несколько уровней активного мониторинга и оповещений
- Антивирусная защита
- Системы предотвращения вторжений
- Безопасные подключения по [VPN](#) в сегменте B2B

Конкретные процессы и процедуры будут описаны в следующих разделах.

Физическая безопасность

- Круглосуточная, 7 дней в неделю, видеофиксация при помощи камер слежения
- Круглосуточная, 7 дней в неделю, охрана центра
- Сигнализация на всех аварийных выходах
- Сигнализация о попытках взлома двери с уведомлением диспетчерской службы
- Все данные и серверы располагаются в центрах под управлением JDA или центрах обработки данных непосредственных субподрядчиков
- Для лент и резервных носителей обеспечивается тот же уровень контроля, как и для серверов
- Все устаревшие носители либо принудительно размагничиваются, либо физически уничтожаются
- Доступ сотрудников ограничен и определяется исключительно рабочими функциями
- Посетители допускаются только в сопровождении ответственных сотрудников
- Всем сотрудникам выдаются бейджи, которые необходимо поднести к считывателю для получения доступа
 - Бейджи с соответствующим разрешением необходимы для прохода через любую внешнюю дверь в нерабочее время
 - Бейджи с соответствующим разрешением необходимы для входа на любой этаж
 - Утерянные или украденные бейджи, а также бейджи уволенных сотрудников немедленно деактивируются

-
- Доступ ограничивается в соответствии со Списком контроля доступа
 - Доступ в центр обработки данных имеет только ограниченный круг людей
 - Доступ в центр обработки данных должен быть утвержден старшим менеджером или более высокопоставленным сотрудником
 - Все действия с картами доступа регистрируются в журнале
 - Регистрационные журналы просматриваются и регулярно подвергаются аудиту

Логическая безопасность

- Документированные процессы [управления изменениями](#) гарантируют, что все действия отслеживаются и все процессы соответствуют требованиям. Активный мониторинг, оповещения, журналы аудита и контроль обеспечивают эффективную работу системы безопасности.
- В архитектуре системы используется трехуровневая модель безопасности, в рамках которой презентационный уровень и интернет-ресурсы, уровень приложений и уровень данных логически разделены и защищены.
 - Уровень базы данных: Для каждого клиента создается отдельный экземпляр базы данных
 - **Примечание.** В проектах JDA [SaaS](#) совместно используемый экземпляр управляется при помощи списков разрешений на основе ролей.
 - Уровень сети: Раздельные сетевые конфигурации с шифрованием и фильтрацией по IP.
 - Уровень программного обеспечения: Доступ к клиентским сетям разрешен только для авторизованных пользователей на основе следующих правил.
- Пользователи с правами администраторов разделены по четырем ролям; доступ для каждой роли утверждается старшим менеджером или более высокопоставленным сотрудником. Пользователь может иметь одну или несколько ролей.
 - Администраторы сети: Только этим пользователям разрешается доступ к конфигурированию и настройке сети.
 - Администраторы системы: Только этим пользователям разрешается доступ к конфигурированию и настройке уровня операционной системы. Только этим пользователям разрешается создавать новых пользователей операционной системы.
 - Администраторы приложений: Только этим пользователям разрешается доступ к конфигурированию настроек приложения при помощи инструментов Application Admin.
 - Администраторы баз данных: Только этим пользователям разрешается доступ к базе данных Oracle. Только этим пользователям разрешается создавать новых пользователей Oracle.
 - Конфигурирование сети
 - Доступ к инструментам конфигурирования сети и точкам доступа предоставляется только администраторам сети.
 - Все изменения в конфигурацию сети вносятся в соответствии с установленными процедурами управления изменениями, требуют предварительного утверждения и регистрируются в журнале.
 - Сети JDA Cloud Services отделены от внутренних сетей JDA и внешних сетей брандмауэрами, конфигурирование которых выполняет команда Cloud Services.
 - Доступ к сетям JDA Cloud Services производится посредством безопасных протоколов через Интернет или по [VPN](#).
- Доступ к резервным копиям образов предоставляется только администраторам системы.

Среды центров обработки данных

Каждая из хостинговых площадок JDA – как собственные площадки, так и площадки поставщиков, сконфигурированные JDA – соответствует следующим минимальным стандартам:

Среда электропитания

- Автоматическое переключение от общего энергоснабжения на питание от генератора
- Постоянное наличие на объекте резервного генератора достаточной мощности для выполнения всех операций в полном объеме
- Подключение к нескольким электросетям общего пользования
- Питание от сети подкрепляется наличием источников бесперебойного питания (UPS)

Среда охлаждения

- Основная система охлаждения достаточной мощности для поддержания номинальной температуры оборудования, рекомендованной производителем
- Резервная система охлаждения
- Резервная система охлаждения на базе генератора для использования при перебоях в электропитании
- Водоснабжение на объекте

Огонь и дым

- Двухзонная система обнаружения высокой температуры и дыма, связанная с пожарной сигнализацией, с автоматическим удаленным оповещением о срабатывании
- Автоматические системы пожаротушения, активируемые датчиками температуры и дыма
- Огнетушители, расположенные на видных местах на расстоянии не более 25 футов

Обнаружение утечек и затопления

- Подпольная система обнаружения протечек с панелью удаленного оповещения
- Расположение площадок вне зон затопления за последние 100 лет.

Выделенные сетевые каналы

Большинство приложений JDA отлично работают через Интернет по безопасным соединениям. Однако некоторые приложения (например, Warehouse Management) более чувствительны к задержкам, и JDA Cloud Services рекомендует организовать для них выделенные сетевые каналы. Это обстоятельство будет подробно обсуждаться на этапе продажи и обговариваться отдельно.

Если необходимо использование выделенного канала, JDA Cloud Services рассчитывает на то, что клиент обратится к поставщику телекоммуникационных услуг и заключит договор на обслуживание. Для ускорения этого процесса JDA Cloud Services предоставит необходимые технические консультации и информацию по настройке и местоположению.

Службы брандмауэра

JDA Cloud Services предоставляет оборудование, программное обеспечение и поддержку для организации собственной или совместно используемой службы брандмауэра, исполняемой на поддерживаемом в текущий момент программном обеспечении, расположенном в центре обработки данных JDA. Правила доступа брандмауэра поддерживаются через процесс управления изменениями и только специально обученными сотрудниками.

Экспорт базы данных

По запросу клиента JDA Cloud Services предоставит ему копию производственной базы данных в виде файла экспорта, доступного через защищенный FTP-каталог. Два экспорта в год предоставляются бесплатно. Дополнительные экспорты можно заказать через своего CDM.

Экспорт базы данных для разрешения проблем или для переноса в среду тестирования или разработки выполняется по необходимости и без дополнительной оплаты.

Настройка сети и управление сетью

JDA Cloud Services обеспечивает высокую доступность и безопасность сетевого подключения. Стандартная конфигурация приведена на рисунке 1.

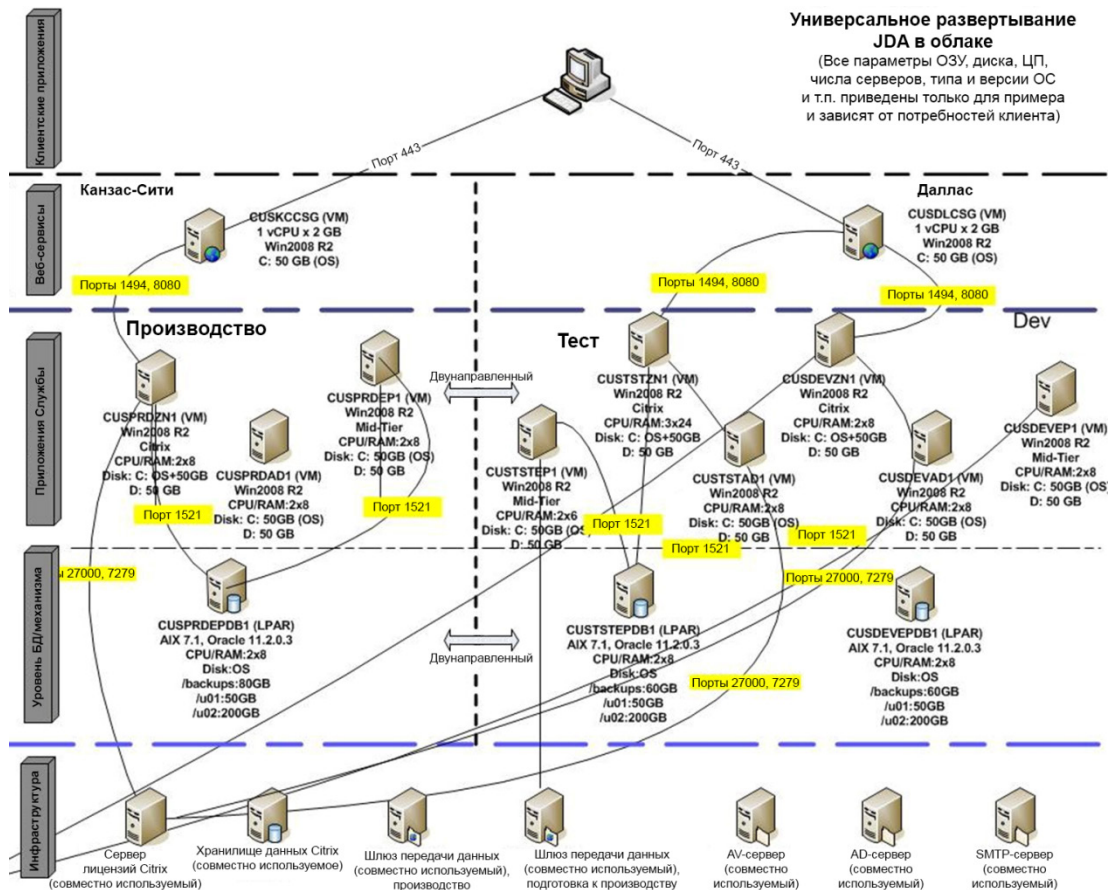


Рис. 1. Стандартная архитектура сети

Резервное копирование и восстановление

Регулярное резервное копирование входит в состав пакета услуг JDA Cloud Services. В стандартный процесс входят ежедневное резервное копирование базы данных, установленных приложений и программных вставок. Ежедневные резервные копии изменений в базе данных используются для отображения регулярных изменений. Резервные копии хранятся в течение 30 дней, если не установлен иной срок.

Резервные копии не являются полной защитой от потери данных. В общем случае JDA Cloud Services ограничивает потери данных о транзакциях периодом в один день (24 часа). Однако из-за потери данных о транзакциях может потребоваться дополнительная работа для сохранения согласованности операций.

Регулярные обновления среды тестирования являются обычным компонентом процесса резервного копирования и восстановления. Если Вам необходимо, чтобы среда тестирования не обновлялась более недели, обратитесь к своему менеджеру по облачным услугам, назначенному JDA Cloud Services. Запросы на сохранение среды тестирования в неизменном состоянии должны учитывать текущее число открытых случаев угрозы критического или серьезного уровней и необходимости воспроизведения этих случаев в среде тестирования.

Запросы на восстановление данных сверх потерь оперативных данных могут быть выполнены за дополнительную оплату. Для получения дополнительной информации обратитесь к своему менеджеру по облачным услугам.

График работ

JDA Cloud Services совместно с каждым клиентом разрабатывает документ «Роли и ответственность», содержащий всю информацию о каждом пакетном задании или спланированной задаче, выполняемой клиентом. Документ «Роли и ответственность» содержит следующую информацию для каждого задания или процесса:

1. **Время.** Точное время дня для запуска задания. Характер пакетного задания: запуск ежедневно, дважды в день, циклически и т.п.
2. **Продолжительность.** Длительность допустимого окна исполнения пакета
3. **Уровень критичности.** Каждому заданию присваивается уровень, зависящий от влияния, которое оно оказывает на деятельность компании и/или пользователей; он позволяет определить, какие процедуры обработки сбоев должны применяться. JDA Cloud Services всегда стремится разработать промежуточные решения, позволяющие найти обходной путь или снизить уровень серьезности проблемы. Если проблема заключается в дефекте приложения JDA или стороннего производителя, она передается в соответствующую службу поддержки для разработки и применения исправления.

Определены следующие уровни серьезности:

- **Критический** – требует немедленного контакта с клиентом даже во вне рабочее время. Такие пакетные задания непосредственно влияют на деятельность пользователей или приводят к простоем системы. В их число входят неудачи при выполнении пакетов, задержки пакетов, влияющие на возможность доступа пользователей, проблемы связи с приложениями и т.п. Клиент получает уведомление о неудачном выполнении пакета, оценочный срок восстановления работоспособности заданий и любую доступную информацию о том, почему задания не были завершены успешно.

-
- **Высокий** – контакт с клиентом происходит после того, как был проведен предварительный анализ проблемы при помощи электронных инструментов. Эти пакетные задания важны, однако не влияют непосредственно на деятельность пользователей и не приводят к простоям системы. В их число входят неудачи при выполнении пакетов, задержки пакетов (если скорость обработки меньше обычной или необходимые для обработки пакета важные файлы пришли с запозданием), проблемы связи с приложениями и т.п. Клиент получает уведомление о проблемах с выполнением пакета, оценочный срок восстановления работоспособности заданий и информацию о том, почему задания не были завершены успешно.
 - **Средний** – контакт с клиентом происходит после того, как был проведен предварительный анализ проблемы, в случае, если проблема не была разрешена; в противном случае прямого контакта с клиентом не происходит. В зависимости от структуры бизнеса клиента и указаний клиента эти пакетные задания могут быть отправлены на повторное исполнение немедленно по запросу клиента либо отложены в предположении, что при следующем запуске пакетного задания проблема решится сама собой.
 - **Низкий** – контакт с клиентом не устанавливается. Обычно такой уровень важности имеют пакетные задания, которые выполняются несколько раз в течение дня либо не оказывают прямого влияния на деятельность компании (примером могут служить пакетные задания на создание отчетов). В зависимости от структуры бизнеса клиента и указаний клиента эти пакетные задания могут быть отправлены на повторное исполнение немедленно по запросу клиента либо отложены в предположении, что при следующем запуске пакетного задания проблема решится сама собой.
4. **Предварительные условия.** Подробное описание обстоятельств, необходимых для успешного выполнения пакетного задания. Например, в него может входить информация о том, когда пользователи должны прекратить сеанс работы, или список файлов, которые должен предоставить клиент.
 5. **Сведения.** Компоненты пакетного задания, подробно описывающие процессы, исполняемые заданием
 6. **Выходные данные.** Подробное описание списка файлов, генерируемых для клиента после каждого запуска пакетного задания.

Автоматические и неавтоматические оповещения

JDA Cloud Services направляет клиентам автоматические и неавтоматические оповещения в зависимости от типа проблемы. Дополнительные оповещения о событиях могут генерироваться по предварительному согласию, также автоматически или вручную. [CDM](#) совместно с каждым клиентом выясняет, все ли потребности в дополнительных оповещениях удовлетворены.

Автоматические оповещения

JDA Cloud Services имеет системы автоматического оповещения по электронной почте обо всех элементах графика операций. Кроме того, [служба поддержки JDA](#) обеспечивает автоматическое оповещение об изменениях в статусах проблем, вопросов и открытых дел. Автоматические оповещения обычно не требуют ответа и обратной связи.

Типичные автоматические сообщения извещают о начале выполнения пакетного задания, его завершении и успехе или неуспехе, содержат уведомления о приближении перерыва на техническое обслуживание или ежемесячную сводку по показателям работы.

Неавтоматические оповещения

JDA также направляет неавтоматические оповещения, в частности, касающиеся запросов на изменения и на обслуживание. Неавтоматические оповещения обычно требуют ответа или иной обратной связи. Эти оповещения отправляются по электронной почте по заранее указанному списку контактов клиента, за исключением случаев, когда серьезность угрозы высока; в таких случаях оповещения производятся по электронной почте и по телефону.

Типичные неавтоматические сообщения извещают о готовности среды тестирования к началу тестирования, содержат ответы по вопросам или проблемам, а также запросы на подтверждение изменений.

Управление средами тестирования

На этапе выполнения повседневных операций среда тестирования используется для проверки программных вставок для приложений JDA, приложений сторонних производителей и операционной системы, а также тестирования новых функций. JDA Cloud Services регулярно обновляет среду тестирования данными из производственной базы данных клиента.

Иногда клиентам необходимо неизменное состояние базы данных на более продолжительный период времени, особенно при тестировании новых функций. В таких случаях клиент должен направить запрос на временную приостановку регулярных обновлений. Запрос должен содержать время остановки и время возобновления регулярных обновлений. Также клиент может запросить через своего [CDM](#) доступ к дополнительной среде тестирования или разработки. Преимуществом этого подхода является полный контроль клиента над программным обеспечением и данными этой среды.

Глава 5. Управление

Команда JDA

На каждый проект сотрудничества с JDA Cloud Services работает вся компания JDA. Облачные услуги (Cloud Services), консультативные службы (Consulting Services), службы поддержки (Support Services), службы обучения (Education Services), а также отдел разработки продуктов JDA Product Development.

У членов команды JDA Cloud Services есть восемь основных ролей. Каждая роль предполагает работу с несколькими клиентами в зависимости от сложности и величины. Список ролей:

- Менеджер по облачным услугам (CDM)
- Куратор проекта со стороны Cloud Services
- Директор Cloud Services
- Технический архитектор системы
- Администратор системы
- Администратор сети
- Администратор базы данных
- Менеджер проекта

Менеджер по облачным услугам

В рамках сотрудничества с JDA Cloud Services компания JDA назначает каждому клиенту менеджера по облачным услугам (CDM). Роль [CDM](#) заключается в обеспечении обговоренного уровня обслуживания и организации эффективных коммуникаций между JDA Software и клиентом по согласованным каналам. [CDM](#) является основным контактным лицом по всем вопросам, относящимся к операциям Cloud Services.

[CDM](#) уделяет большое внимание документированию и разъяснению ИТ-услуг, предоставляемых JDA Cloud Services клиенту. В его обязанности входит разработка необходимых требований к уровню обслуживания, которые подробно описываются в Соглашении об уровне обслуживания. Задача [CDM](#) заключается в переводе ИТ-стратегии в детальные требования к услугам Cloud Services и последующем управлении уровнем обслуживания по установленным каналам взаимодействия. Эти услуги должны быть согласованы с бизнес-потребностями и бизнес-стратегией клиента. Услуги предусматривают определение целевого уровня обслуживания и целевого оперативного уровня и создание отчетов в установленные сроки. [CDM](#) несет ответственность за обсуждение, мониторинг, создание отчетов и контроль над уровнем обслуживания конкретного клиента согласно заранее определенным стандартам обслуживания. Определенные им требования к уровню обслуживания конкретного клиента затем будут включены в Соглашение об уровне обслуживания.

[CDM](#) также предоставляет советы и поддержку на этапе внедрения и после него, помогая клиенту получить максимальную отдачу от использования программного обеспечения JDA. Клиент и [CDM](#) составляют графики в начале этапа внедрения. На этапе внедрения клиент может контактировать с CDM в любое время, запрашивая у него рекомендации. После завершения процесса внедрения клиент и [CDM](#) составляют график регулярных встреч, обзоров и сообщений обратной связи.

После ввода в продуктивную эксплуатацию степень вовлеченности CDM будет зависеть от потребностей и желаний клиента, включая разрешение проблем, планирование обновлений и развертывание новых функций для разрешения проблем, обсуждение обновлений и расширение функциональности системы.

JDA Cloud Services сотрудничает с клиентом при каждой смене [CDM](#). JDA Cloud Services оставляет за собой право заменить [CDM](#) в любое время по согласованию с клиентом.

Куратор проекта со стороны Cloud Services

Куратор проекта со стороны Cloud Services несет ответственность за обеспечение успеха клиента за счет выполнения наивысших стандартов надежности, эффективности и качества обслуживания. Куратор проекта со стороны Cloud Services осуществляет контроль над всеми оперативными группами, включая команду сотрудников отдела предоставления услуг, обеспечивающую повседневное взаимодействие клиента с JDA Cloud Services. Кроме того, куратор контролирует все основные показатели и выступает в качестве субъекта эскалации для всех проблем, находящихся за пределами полномочий [CDM](#).

Обязанности куратора в общем случае заключаются в следующем:

- Разработка и внедрение политик, процедур и стандартов качества подразделения, обеспечивающих наивысший уровень доступности, эффективности, безопасности, управления проблемами и [управления изменениями](#)
- Руководство объединенными действиями соответствующих групп по развертыванию JDA Cloud Services, стратегических корпоративных инициатив и изменений системы
- Установление стандартов, создание примера для подражания и лидирующая роль во всех взаимодействиях с подчиненными и руководителями в рамках JDA.
- Управление командами с целью обеспечения высокого уровня удовлетворенности клиентов
- Взаимодействие с клиентами в процессе разрешения проблем с целью сохранения и улучшения позитивных отношений с JDA Cloud Services.
- Обеспечение соответствия проектной документации стандартам Cloud Services.
- Управление взаимоотношениями между подразделениями JDA Software, включая отношения между JDA Cloud Services и службами поддержки JDA, отделом сбыта, консультативными службами JDA, отделом управления продукцией и отделом разработки продуктов.

Директор Cloud Services

Директор Cloud Services несет ответственность за команду сотрудников отдела предоставления услуг JDA Cloud Services. Директор непосредственно взаимодействует с клиентами в процессе управления проектами, управления проблемами и разрешения проблем. Директор JDA Cloud Services представляет первый уровень эскалации в оперативной группе. Директор предоставляет клиенту ежемесячные показатели и выступает посредником в разрешении любых связанных с ним вопросов.

Обязанности директора в общем случае заключаются в следующем:

- Взаимодействие с руководителями команд в процессах управления процессами, планами и заданиями для разрешения проблем клиентов.
- Функции наставника по отношению к руководителям команд, аналитикам и ответственным исполнителям компаний-клиентов в их постоянных

взаимодействиях с клиентами и другими связанными с JDA лицами, в рамках JDA Cloud Services и за их пределами.

- Управление взаимоотношениями с другими группами внутри JDA Software, а также функции ключевого контакта для всех сотрудников JDA Software.
- Участие в непрерывном стратегическом развитии в рамках JDA Cloud Services и постоянная обратная связь с куратором проекта со стороны Cloud Services и вице-президентом группы.
- Сотрудничество с высшим руководством Cloud Services в определении потенциальных последующих событий, содействие в разработке и управлении ресурсами для достижения намеченных целей.
- Управление командами с целью обеспечения высокого уровня удовлетворенности клиентов.
- Сотрудничество с клиентами в разрешении проблем и управлении процессом постоянного внесения улучшений.
- Управление коммуникациями и взаимодействием с клиентами. Обеспечение соблюдения стандартов JDA Cloud Services и принятых лучших практик.
- Упреждающее управление взаимоотношениями с клиентами, сотрудничество с клиентами в обеспечении их будущих потребностей.

Технический архитектор системы

Технический архитектор назначается клиентам на этапах начальной подготовки и инициирования и предоставляет общие рекомендации по оборудованию, программному обеспечению и конфигурации сети. Технический архитектор имеет обширный опыт внедрения программного обеспечения JDA из различных линеек продукции и для различных бизнес-функций. Технический архитектор также обеспечивает обратную связь и консультации по вопросам расширения и обновления программных продуктов по запросу клиента.

Обязанности архитектора в общем случае заключаются в следующем:

- Сотрудничество с проектной командой для понимания и определения технических требований проекта
- Передача информации об архитектуре системы и политиках JDA в отношении проектирования на уровне архитектуры, обеспечивающих совместимость программных продуктов
- Передача информации о взаимодействии решения и базы данных по отношению к архитектуре системы, соответствующей потребностям проекта
- Диагностика ожиданий от проекта со стороны бизнеса и технического персонала
- Сотрудничество с техническими специалистами проектной команды, посвященное обеспечению запуска проекта в установленные сроки
- Предоставление рекомендаций JDA Support Services по реагированию на основные технические проблемы
- Оценка эффективности проекта, передача ее техническому руководителю и руководителю проекта
- Проведение экспертизы продуктов с целью решения технических проблем на площадке клиента
- Преобразование бизнес-потребностей клиента в концептуальные и функциональные модели с точки зрения архитектуры

-
- Руководство действиями клиента в процессе внедрения в части, касающейся эффективности портфеля и отдельного продукта, поддержки и технического обслуживания.
 - При необходимости – поддержка точек интеграции решения

Администратор системы

Администратор системы осуществляет повседневную поддержку клиентов по таким вопросам, как проблемы системы и график работ. Администратор системы выступает в качестве первой линии поддержки для всех проблем, связанных с работой системы, для решения которых клиенты обычно обращаются к ИТ-отделу своей компании.

Обязанности администратора в общем случае заключаются в следующем:

- Управление и поддержка стандартов по всем аспектам функционирования производственных систем.
- Конструирование решений и задание стандартных конфигураций для серверов, обеспечивающие надежность и целостность данных каждого сервера на базе бизнес-требований
- Создание графика резервного копирования, определение требований к резервному копированию и контроль за ежедневными резервными копиями для обеспечения возможности восстановления системы.
- Создание, внедрение и обслуживание модели безопасности системы.
- Обеспечение доступности и готовности к производству для всех систем
- Сотрудничество с внешними поставщиками и командами клиентов в разрешении проблем, связанных с приложениями, оборудованием и программным обеспечением для обеспечения приемлемого уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов.
- Обеспечение доступности приложений и систем и допустимого уровня обслуживания.
- Настройка и управление всеми этапами графика операций клиента, связанными с системой.

Администратор сети

Администратор сети несет ответственность за все аспекты проектирования, настройки и мониторинга сети. Администратор сети конфигурирует оборудование с опережением, обеспечивая соблюдение всех соглашений об уровне обслуживания JDA Cloud Services в отношении сетей и эффективности их работы.

Обязанности администратора в общем случае заключаются в следующем:

- Мониторинг использования, эффективности и пропускной способности сетей
- Аудит проекта и ограничений сети
- Выполнение стандартных задач управления системой защиты
- Разработка стратегии обеспечения безопасности сети, интегрированной со стратегией безопасности отдельного клиента
- Сотрудничество с командами поддержки внешних поставщиков в решении проблем, связанных с инфраструктурой [LAN](#), [WAN](#) и [SAN](#), способствующее обеспечению приемлемого уровня обслуживания и удовлетворенности клиентов

-
- Сотрудничество с соответствующими заинтересованными сторонами в определении функциональных и технических требований и внедрении инфраструктурных решений LAN, WAN и SAN, отвечающих бизнес-требованиям JDA и потребностям проекта

Администратор базы данных

Администратор базы данных обеспечивает непосредственную поддержку базы данных, включая ее установку, конфигурирование и настройку. Администратор базы данных выполняет упреждающий мониторинг базы данных и добавляет или перенастраивает ресурсы для обеспечения эффективности ее работы.

Обязанности администратора в общем случае заключаются в следующем:

- Выполнение стандартных задач администрирования базы данных:
- Использование и внедрение SQL-программ
- Конфигурирование параметров базы данных
- Мониторинг эффективности и объема базы данных
- Настройка базы данных
- Обеспечение безопасности
- Перенос баз данных
- Создание резервных копий базы данных
- Создание сценариев оболочки для управления базой данных
- Участие в документировании системы

Менеджер проекта

Менеджер проекта осуществляет непосредственное управление и надзор за операциями нашего Центра передового опыта. Он выступает основной точкой контакта для всех команд, занимающихся удаленными операциями, и тесно сотрудничает с директором JDA Cloud Services.

Обязанности администратора в общем случае заключаются в следующем:

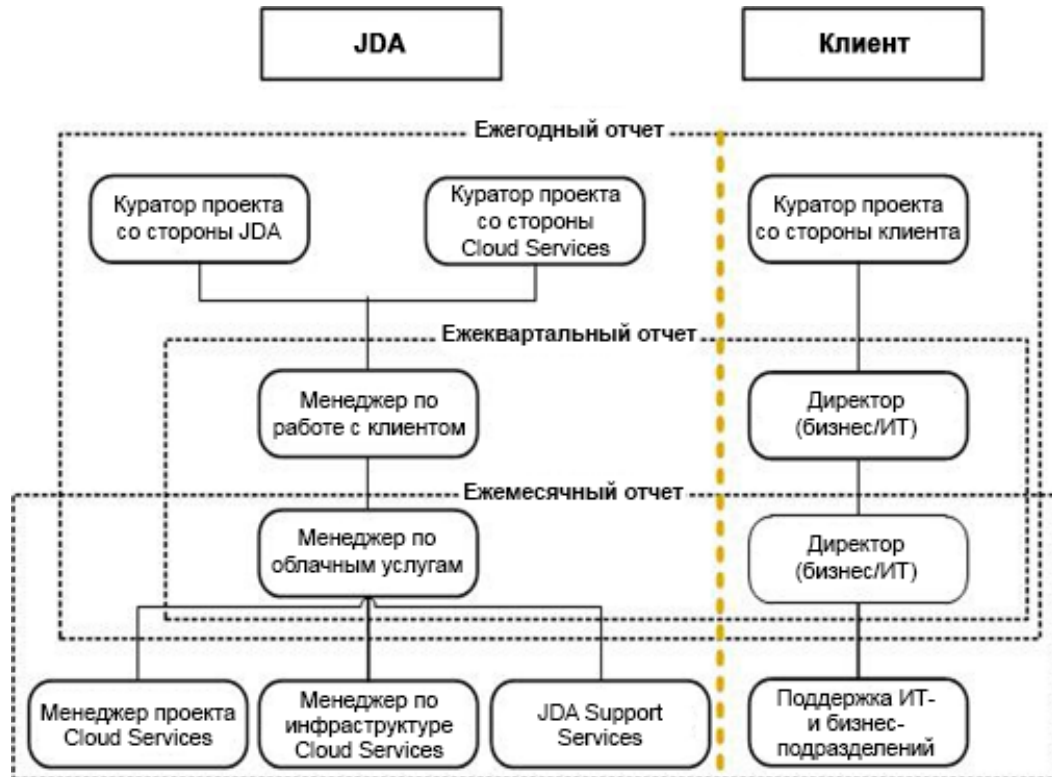
- Руководство командой в стремлении обеспечить высокий уровень удовлетворенности клиентов, командный дух и отличные результаты деятельности
- Выполнение функций центрального субъекта эскалации в JDA Cloud Services
- Осуществление стратегического планирования, включая использование показателей и взаимодействие с лидерами команд и другими группами в определении возможностей улучшения работы процессов и процедур
- Планирование продолжение работы команды и ее развитие, выступая в качестве наставника для лидеров команд и аналитиков, обеспечивая руководство процессом развития и улучшения
- Выполнение функций основного ресурса и канала связи со всеми остальными подразделениями JDA Software
- Обеспечение применения лучших практик и соответствия отчетов по первичным данным стандартам Cloud Services.
- Сбор и распространение информации об оперативных рекомендациях для подразделений и компании в целом

Организация

JDA Software, Inc. поддерживает программу JDA Cloud Services при помощи ресурсов группы консультативной службы [JDA Consulting Services](#) из подразделения JDA Software.

Программа облачных услуг JDA Cloud Services поддерживается двумя подразделениями группы JDA Services: группой консультативной службы JDA Consulting Services и группой облачных услуг JDA Cloud Services.

Примеры схем управления и регулярной отчетности, включенные в документ «Протоколы и процедуры», служат для просмотра операций и разрешения любых текущих проблем. Пример такой схемы представлен на приведенной диаграмме:



Ежемесячные отчеты

Отчеты предоставляются всем клиентам JDA Cloud Services и рассматриваются совместно с назначенным им CDM.

Отчет выполняется по стандартному шаблону соглашения об уровне обслуживания (SLA), который включает:

- сводные данные по отслеживаемым проблемам
- сводные данные по управлению изменениями
- показатели доступности и эффективности
- метрики [SLA](#)

[CDM](#) совместно с клиентом гарантируют, что ежемесячные отчеты содержат всю необходимую информацию для измерения всех показателей.

Глава 6. Выполнение операций в облаке

Администрирование оборудования и программного обеспечения в сравнении с администрированием программного обеспечения – @Customer или @Partner

Руководство по облачным услугам Cloud Services Guide описывает полный спектр услуг, доступных в рамках наших предложений по администрированию оборудования и программного обеспечения. Для клиентов, выбирающих только администрирование программного обеспечения, мы описываем отличия в этой главе.

Администрирование программного обеспечения

Администрирование программного обеспечения – это услуга JDA, при использовании которой клиент управляет инфраструктурой (либо самостоятельно, как @Customer, либо через партнера, как @Partner), а компания JDA управляет программным обеспечением. При использовании этой услугой клиент выполняет обслуживание сети, серверов и операционной системы. Компания JDA управляет базой данных и приложениями JDA. Как правило, если какая-либо часть процесса касается физического доступа к оборудованию, эта часть управляется клиентом. Эта услуга основывается на соглашении об уровне обслуживания, в рамках которого компания JDA гарантирует эффективность на уровне базы данных и приложений, управления изменениями, управления приложениями и работоспособности системы.

Функции, включенные в услугу «Администрирование программного обеспечения», фактически соответствуют функциям, перечисленным в данном Руководстве, за вычетом тех, что относятся к инфраструктуре. В частности, в их число входят:

- Поддержка технических обновлений, описанных в разделе обновлений. Все обновления инфраструктуры и операционной системы, необходимые для их поддержки, находятся в сфере ответственности клиента.
- Услуги управления базами данных.
- Управление программными вставками и изменениями в базах данных и приложениях JDA. Уровень операционной системы находится в сфере ответственности клиента.
- Настройка производительности – после передачи системы в JDA в производственном состоянии JDA при необходимости выполняет настройку базы данных и приложений. Все физические ресурсы – такие как устройства ввода/вывода, сеть и оборудование – находятся в сфере ответственности клиента; в том числе мониторинг, исследование и настройка. Однако соглашение об уровне обслуживания в части эффективности не входит в состав предоставляемой услуги, поскольку в этом случае имеется слишком много переменных параметров, не контролируемых JDA.
- Мониторинг и обслуживание пакетных заданий – включая первый уровень классификации проблем интерфейсов и пакетных заданий.
- Оповещения операционной системы могут передаваться команде Cloud Services для пересылки команде внутреннего администрирования отдела обслуживания клиентов.
- Предоставление информации, необходимой клиентам для разработки плана восстановления в аварийных ситуациях.
- Круглосуточный Центр аварийного реагирования Cloud Service, доступный для всех извещений о проблемах и запросов на изменения

-
- Стандартная система управления запросами на обслуживание, включающая определения уровня серьезности проблемы, перечисленные в данном Руководстве и в Перечне работ.
 - Ежемесячная отчетность в соответствии с Соглашением об уровне обслуживания.
 - Менеджер по облачным услугам.

Услуги, для выполнения обязательств по которым JDA необходим полный доступ, перечислены здесь. Любое ограничение доступа к этим позициям приведет к сокращению объема предоставляемой услуги.

- Полный доступ к базе данных.
- Полный доступ к инструменту планирования заданий.
- Структура автоматического мониторинга, предоставленная клиентом и включающая автоматические уведомления в адрес JDA и доступ к базовым определениям этой структуры мониторинга.
- Полный и прямой доступ к файлам журналов, местоположениям устройств ввода/вывода, сценариям и другим элементам, используемым в структуре управления пакетными заданиями.
- Полный доступ ко всей документации, описывающей разработку, настройку и конфигурирование системы.
- Полный процесс передачи знаний, определенный компанией JDA и взаимно согласованный с клиентом.

В «Администрирование программного обеспечения» не входят следующие услуги:

- Управление процессами настройки, расширения, модификации, локализации и интеграции, если оно не описано как отдельная услуга в Перечне работ.
- Любая форма обязательства восстановления в аварийных ситуациях или конкретный вид поддержки, за исключением предоставления информации, необходимой для выработки плана.
- Все физические ресурсы – такие как устройства ввода/вывода, сеть и оборудование – находятся в сфере ответственности клиента; в том числе мониторинг, исследования и настройка.
- Резервное копирование и восстановление, включая программное обеспечение, оборудование, процессы и контроль.
- Предоставление, настройка или мониторинг дополнительных сред, включая среды, необходимые для тестирования программных вставок и обновления программ.
- Управление, мониторинг, настройка и конфигурирование любого программного обеспечения, кроме приложения JDA.
- Расширение структуры мониторинга за рамки внедренной клиентом системы
- Мониторинг любых позиций в ручном режиме, если это не определено явно в Перечне работ.

Приложение А. Политика допустимого использования.

Компания JDA Software Group, Inc. (JDA) высоко ценит своих клиентов и стремится создать у них положительные впечатления о сотрудничестве с нами. Наша цель заключается в предоставлении Вам возможности продуктивного использования сетей, приложений и услуг, предоставляемых JDA безопасным и защищенным образом. Чтобы компания JDA могла предоставить Вам максимально возможное качество обслуживания, все клиенты должны следовать одним и тем же правилам и рекомендациям. Эта политика призвана сделать систему JDA Cloud Services, доступную для всех наших клиентов, максимально согласованной и эффективной.

Политика время от времени изменяется в связи с принятием более широких нормативных требований и законов, касающихся общедоступных и/или частных систем обработки информации и способов передачи голоса и данных. Политика допустимого использования JDA Cloud Service призвана обозначить и определить способы допустимого использования сетей и/или компьютерных систем JDA и четко выразить требования JDA ко всем пользователям сетей и/или компьютерных систем JDA.

Независимо от того, проводит компания JDA мониторинг использования Вами сетей и систем, Вы обязаны придерживаться этой политики. Данная политика используется в сочетании с согласованным с клиентом Графиком JDA Cloud Services и Руководством по JDA Cloud Services. Нарушение любой из этих политик дает JDA право предпринять необходимые действия для ограничения или прекращения доступа к системам и/или услугам JDA.

Введение

Данный документ устанавливает принципы, рекомендации и требования Политики допустимого использования JDA Incorporated, регулирующей использование клиентами продуктов и услуг JDA («Продукты и услуги»). Политика допустимого использования была сформулирована для обеспечения целостности, безопасности, надежности и конфиденциальности площадок и сетей JDA Cloud Service и хранящихся в них клиентских данных. JDA оставляет за собой право изменения Политики допустимого использования в любое время; любое подобное изменение автоматически вступает в силу для всех клиентов при принятии его компанией JDA.

Вопросы и комментарии по поводу Политики допустимого использования следует направлять в компанию JDA по

электронному адресу: <mailto:HostingSD@JDA.com>

Соблюдение законодательных требований

Клиент не вправе пересылать, передавать, ретранслировать или хранить посредством продуктов или услуг JDA материалы, которые, по усмотрению JDA:

- Нарушают любые законы или нормативные акты города, штата, федерального законодательства США и законодательства иных стран.
- Могут быть сочтены угрожающими, непристойными, оскорбительными, порочащими или оказывающими любое иное негативное воздействие на любое лицо, группу лиц или организацию (далее именуемые «Лица»).

-
- Нарушают права любого лица, в том числе права, защищенные законами или нормативными актами о защите авторских прав, коммерческой тайны, патентной или иной интеллектуальной собственности, включая, но не ограничиваясь, установку или распространение «пиратского» или иного программного обеспечения, которое не было надлежащим образом лицензировано для использования клиентом.

Клиенты несут ответственность за определение того, какие законы или нормативные акты применимы в случае использования ими наших услуг или продуктов.

Обеспечение соблюдения требований

JDA может немедленно приостановить или прекратить обслуживание клиента в случае нарушения любого положения Политики допустимого использования с устным или письменным оповещением, которое может быть отправлено по голосовой или электронной почте. Однако компания JDA перед приостановкой и/или прекращением обслуживания будет предпринимать добросовестные попытки убедить клиента к прекращению нарушений Политики допустимого использования и обеспечению недопущения повторного нарушения.

Запрещенные способы использования услуг и продуктов

Помимо других требований Политики допустимого использования, клиент может использовать услуги и продукты только таким способом, который, по усмотрению JDA, согласуется с целями данных услуг и продуктов. Если Вы не уверены в допустимости некоторого предполагаемого варианта использования или действия, пожалуйста, свяжитесь с нами по вышеприведенному адресу. Нижеследующий список описывает различные способы использования услуг и продуктов, которые явно запрещены.

Общие

- Перепродажа услуг и продуктов без предварительного письменного разрешения компании JDA.
- Нарушение прав любого лица, защищенных законами или нормативными актами о защите авторских прав, коммерческой тайны, патентной или иной интеллектуальной собственности, включая, но не ограничиваясь, установку или распространение «пиратского» или иного программного обеспечения, которое не было надлежащим образом лицензировано для использования клиентом.
- Действия, ограничивающие или препятствующие использованию любых услуг или продуктов JDA любым лицом, независимо от того, является ли оно клиентом компании JDA.
- Фальсификация любой информации, включая передачу паролей или иных способов доступа иным лицам без предварительного согласования с JDA.

Система и сеть

- Внедрение вредоносных программ в сеть или на сервер (например, вирусов, троянов или червей).
- Обход системы идентификации пользователей или системы безопасности любого сервера, сети или учетной записи.
- Мониторинг сети в любой форме, перехватывающий данные, не предназначенные для сервера клиента.

-
- Действия, вызывающие нарушение системы безопасности или нарушение работы интернет-соединений. Примеры нарушений системы безопасности включают, но не ограничиваются, доступ к данным, не предназначенным для получения клиентом, либо подключение к серверу или учетной записи, для доступа к которым клиент не имеет явного разрешения. В данной главе 2.4. «нарушение работы» включает, но не ограничивается, сканирование портов, отправку множественных пингов, подделку пакетов и фальсификацию маршрутной информации.
 - Препятствование или блокировка обслуживания любого пользователя, за исключением пользователей, управляемых самим клиентом (например, атака типа «отказ в обслуживании»).
 - Использование любых программ, сценариев или команд либо отправка сообщений любого вида, предназначенных для внесения помех или прерывания доступа пользователя или текущей сессии – любыми средствами, локально или через интернет-каналы.
 - Несоблюдение установленных процедур JDA, касающихся действий клиентов на объектах JDA.

Мониторинг

- Попытка обхода или изменения процессов или процедур, измеряющих продолжительность времени, использование пропускной способности канала, счетчик пользователей, системные показатели или любые другие методы, документирующие «использование» услуг и продуктов JDA.

Электронная почта

- Отправка незапрошенных электронных сообщений, включая отправку «почтовой макулатуры» или других рекламных материалов отдельным лицам, которые не запрашивали подобные материалы или с которыми клиент не состоит в бизнес-отношениях («Спам по электронной почте»).
- Назойливые действия, осуществляемые посредством лексики, частоты или размера сообщений.
- Неавторизованное использование или подделка информации в заголовке почтового письма.
- Создание или пересылка «писем счастья» или других сообщений по «пирамидальной» схеме любого типа.
- Использование незапрошенных сообщений, исходящих от источника в сети JDA или сети другого интернет-провайдера, от имени или для рекламы любой услуги, предоставляемой JDA или доступной через сеть JDA.

Правила, регулирующие работу в средах Cloud Services

Примечание. Нижеследующие правила применяются в случае, если клиент имеет непосредственный доступ к системам JDA Cloud Services.

- Клиент не вправе создавать, изменять или удалять учетные записи, созданные и обслуживаемые компанией JDA. В частности, учетные записи JDA недопустимо изменять каким бы то ни было образом.
- Клиент не вправе изменять разбиение или точки монтирования любого диска.
- Клиент не вправе создавать файлы .rhosts и любые другие файлы маршрутизации.

-
- Клиент не вправе внедрять какие-либо процедуры или процессы, позволяющие входить в систему в роли администратора (Windows) или суперпользователя (UNIX) без должного разрешения и использования соответствующего метода и пароля доступа. Клиент не вправе создавать сценарии или программы, предназначенные для получения прав администратора или суперпользователя.
 - Клиент не вправе непосредственно вносить изменения в операционную систему.
 - Клиент не вправе модифицировать системные и сетевые настройки сервера.
 - Клиент не вправе применять программные вставки для операционной системы и приложений к программному обеспечению, которое не было установлено и не управляется исключительно клиентом, за исключением случаев, когда компания JDA была уведомлена об этом.
 - Клиент не вправе изменять «идентификацию» системы. Это относится к изменению /etc/hosts, /etc/hostname.*, /etc/defaultrouter, /etc/networks и /etc/ethers.
 - Клиент не вправе модифицировать систему каким-либо образом, ограничивающим или изменяющим возможность доступа к системе для сотрудников JDA.
 - Клиент вправе устанавливать программное обеспечение на сервере, при условии, что установка соответствует всем вышеперечисленным критериям и компания JDA была уведомлена об этой установке и одобряет ее.

Глоссарий

@Customer

Еще одно наименование для модели «Выполнение операций в облаке – Администрирование программного обеспечения». В этой модели все оборудование, программное обеспечение операционной системы и инфраструктура являются предметом ответственности клиента. Администрирование программных приложений JDA и программного обеспечения базы данных осуществляет компания JDA.

@JDA

Еще одно наименование для модели «Выполнение операций в облаке – Администрирование оборудования и программного обеспечения». В этой модели все оборудование, программное обеспечение операционной системы, инфраструктура, администрирование базы данных и приложений являются предметом ответственности компании JDA.

ABPP

Agile Business Process Platform (ABPP, гибкая платформа управления бизнес-процессами) – это продукт компании JDA, созданные для обеспечения гибкого управления бизнес-процессами в высокомасштабируемой среде обработки транзакций с надежной структурой интеграции. Эта структура позволяет быстро разрабатывать новые продукты и услуги, внедрять новые бизнес-модели благодаря системе быстрого развертывания, широким возможностям конфигурируемости и расширяемости. ABPP позволяет одновременно строить модели данных и проектировать потоки операций на основе сложной бизнес-логики. Функции обработки транзакций ABPP призваны обеспечить безупречное исполнение с масштабированием в зависимости от роста объема. Она поддерживает парадигмы проектирования с горизонтальным и вертикальным масштабированием, а также политики умного кэширования, что позволяет обеспечить высокую эффективность операций. ABPP также работает в гетерогенной ИТ-среде и обеспечивает межоперационную совместимость при помощи механизмов интеграции на основе стандартов (XML, веб-сервисы и т.п.).

API

Application Program Interface – интерфейс прикладного программирования.

AS2

AS2 (Applicability Statement 2) – это спецификация электронного обмена данными (Electronic Data Interchange, EDI) между компаниями с использованием протокола передачи гипертекста (Hypertext Transfer Protocol, HTTP).

CIS Guidelines

Рекомендации Центра интернет-безопасности. Дополнительные сведения см. по адресу www.cisecurity.org.

CDM

Cloud Delivery Manager – менеджер по облачным услугам; основное контактное лицо со стороны JDA Cloud Services для помощи, советов и стратегических указаний. CDM предоставляет поддержку в разрешении проблем в режиме реального времени и тесно сотрудничает с клиентом, обеспечивая непрерывный успех реализации проектов с JDA Cloud Services.

CoE

JDA Centre of Excellence – Центр передового опыта.

FTP

File Transfer Protocol – протокол передачи файлов. Этот протокол позволяет пользователям выполнять копирование файлов между своей локальной системой и любой системой, к которой они могут подключиться через сеть.

JDALearn.com

JDALearn.com представляет собой веб-сайт с полным комплектом услуг и панель запуска для нашей серверной системы управления обучением LMS (Learning Management System). Поддержкой сайта занимается наша собственная команда веб-разработчиков, администраторов, контент-менеджеров и создателей обучающих материалов. JDALearn.com предлагает интерактивные классы, контент для электронного обучения, составление графиков, возможность оплаты в режиме самообслуживания и функции регистрации.

JDAUser.com

JDAUser.com – центральный интернет-портал для всех способов взаимодействия со службами поддержки JDA Support Services.

LAN

Local Area Network – локальная сеть.

QA

Контроль качества на этапе производства.

SaaS

Software as a Service – программное обеспечение как услуга.

SAN

Storage Area Network – сетевая система хранения данных.

SLA

Service Level Agreement – соглашение об уровне обслуживания.

UAT

User Acceptance Testing – приемочное тестирование. «Тестирование в реальной обстановке», проводимое совместно с внутренними бизнес-пользователями, ИТ-специалистами и другим пользователями, определенными в сценариях тестирования.

URL

Uniform Resource Locator – унифицированный определитель местонахождения ресурса. Он обозначает адрес веб-страницы, FTP-сайта, аудиопотока или любого другого интернет-ресурса – например, www.jda.com.

VPN

Virtual Private Network – виртуальная частная сеть.

WAN

Wide Area Network – территориально распределенная сеть.

XML

extensible markup language – расширяемый язык разметки. Язык XML описывает веб-контент по тому, что собой представляет этот контент, в отличие от языка HTML, который описывает веб-контент по тому, как он выглядит.

Изменение второй или третьей цифры

Относится к процессу нумерации, задающему уникальный идентификатор каждой версии приложения JDA. Например, переход с версии 7.1 на 7.2 – это изменение второй цифры, а с 7.2.1 на 7.2.2 – изменение третьей цифры.

Клиент

Клиентом является компания или группа компаний, устанавливающая договорные отношения с JDA Cloud Services с целью получения доступа к конкретному набору услуг и управления ими.

Консультативные службы JDA

Предоставляют техническую и функциональную поддержку и поддержку в управлении проектами на этапах внедрения и ввода в продуктивную эксплуатацию.

Переход

Серия действий, выполняемых при переходе из одной среды в другую; чаще всего это переход из старой производственной среды в новую.

ПО промежуточного слоя

Программное обеспечение промежуточного слоя соединяет приложения JDA друг с другом или с другими приложениями.

Программное обеспечение сторонних производителей

Программное обеспечение иных производителей, необходимое для работы приложений JDA.

Службы поддержки JDA

Службы поддержки JDA (JDA Support Services) предоставляют стандартную и расширенную поддержку для приложений JDA.

Службы обучения JDA

Службы обучения JDA (JDA Education Services) предназначены для обучения сотрудников компаний-клиентов способам достижения максимальных результатов благодаря улучшению технологий и бизнес-процессов при помощи решений JDA.

Сторонние партнеры по внедрению

Организации, осуществляющие внедрение, отличные от консультационных служб JDA.

Управление изменениями

Процесс управления изменениями касается управления и отслеживания одобренных изменений в операциях, производимых во всех средах. Этот процесс используется во избежание непредусмотренных последствий изменений, гарантирует необходимую обзорность и передачу информации об изменениях, а также отслеживаемость и аудит изменений.

Запросы на изменения подаются в случае необходимости в расширении, изменении функций или конфигурации. Для получения дополнительной информации обратитесь к своему CDM.

Этап после ввода в эксплуатацию

На этом этапе производственная среда полностью готова, фаза внедрения завершена и текущее состояние системы изменяется с состояния внедрения на состояние производства и обслуживания.

Указатель

А

Автоматические и неавтоматические оповещения
автоматические
неавтоматические

Б

Безопасность
логическая безопасность 34
физическая безопасность 34

В

Ввод в продуктивную эксплуатацию
варианты восстановления в аварийных ситуациях и планирования 23
готовность к вводу в эксплуатацию 14
начальный этап продуктивной эксплуатации 15
план восстановления в аварийных ситуациях 23
переход к производственной среде 15
процесс ввода в эксплуатацию 14
стабилизация 15
устойчивое состояние продуктивной эксплуатации 16

Внедрение
аудит после ввода в продуктивную эксплуатацию 13
запуск в облаке 9
запуск процедуры планирования проекта 12
инициация Cloud Services 11
интеграция / потоки операций, связанные с интеграцией 16
конфигурирование среды 12
модификации 16
настройки 16
настройка и модификации 14
ответственность клиента 13
ответственность JDA 14
переход к продуктивной эксплуатации 13
приемочное тестирование 13
программное обеспечение сторонних производителей 10
подготовка к эксплуатации 11
производственная среда 9
расширения 16
среда разработки 9
среда тестирования 9

Выполнение операций в облаке
администрирование оборудования и программного обеспечения в сравнении с администрированием программного обеспечения 46
администрирование программного обеспечения 46

Г

Глоссарий 51

Д

Доступность
контроль изменений 33
перерывы на техническое обслуживание 33
уровень обслуживания 33

Ж

Жизненный цикл внедрения 12
Жизненный цикл Cloud Services
аудит текущей среды 10
политика допустимого использования 25

И

Исправления и обновления
исправления для решений 31
применение обновлений 31

К

Команда Cloud Services 7
услуги сторонних компаний, одобренные JDA 7

Команда JDA
администратор базы данных 43
администратор системы 42
администратор сети 43
директор Cloud Services 41
куратор проекта 40
менеджер по облачным услугам 40
менеджер Cloud Services 43
организация 44
технический архитектор системы 42

Клиент 6

М

Проблемы с пакетными заданиями
мониторинг и создание отчетов 22

О

Обновления программного обеспечения
переход к производственной системе 32
тестовые программные вставки 31

П

Повседневные операции
автоматические и неавтоматические оповещения 39
безопасность 33
график операций 38
доступность 33
ежемесячные отчеты 33
программные вставки и обновления 28

процесс взаимодействия 18
резервное копирование и восстановление 37
службы брандмауэра 36
среды центров обработки данных 35
стандартные процессы 18
тестирование новых функций 32
точка контакта 18
управление средами тестирования 39
экспорт из базы данных 36
Процесс применения критических вставок
и обновлений безопасности
переход к производственной системе 30
тестовые вставки 30
Процесс создания отчетов о проблемах и их
разрешения
обновление программного обеспечения JDA
33
процесс внесения запроса на расширение 28
процесс управления изменениями 33
Процесс управления изменениями
процесс расширения решений 28
Процесс установки некритического исправления
переход к производственной системе 29
тестовые исправления 29

Р

Руководство по облачным услугам
Cloud Services
введение 6
задача данного руководства 6

С

Создание отчетов о проблемах и их разрешение
коды статуса дела или проблемы 27
процесс обработки критических проблем 27
процесс разрешения проблем 25
процесс установки исправления 29
процесс установки критического исправления
или обновления безопасности 30
процесс установки некритического
исправления 29
Создание отчетов о проблемах и их разрешение
процесс разрешения проблем 25
Среды центров обработки данных
среда охлаждения 35
огонь и дым 35
обнаружение утечек и затопления 36
среда электропитания 35
Стандартные процессы
администрирование операций 19
администрирование системы 19
добавление/изменение пользователей 21
добавление/удаление/изменение пакетных
заданий 21
мониторинг пакетных заданий и создание
отчетов о проблемах 22
обработка результатов 19
ответственность клиента 19
ответственность JDA Cloud Services 18
политика технического обслуживания
оборудования 22

стандартные политики 25
тестирование интерфейсов и заданий 20

Т

Тестирование новых функций
варианты внедрения 32
изменения в вариантах моделирования 32
настройка сети и управление сетью 37

У

Управление
команда JDA 40

С

Cloud Services
выполнение операций в облаке
повседневные операции 18
управление 40
внедрение 9
жизненный цикл 9
участники 6