

# 1С:РКЛ

## расширенная корпоративная лицензия

Корпоративная поддержка от Фирмы «1С»

Преимущества от компании «ИТ-Экспертиза»



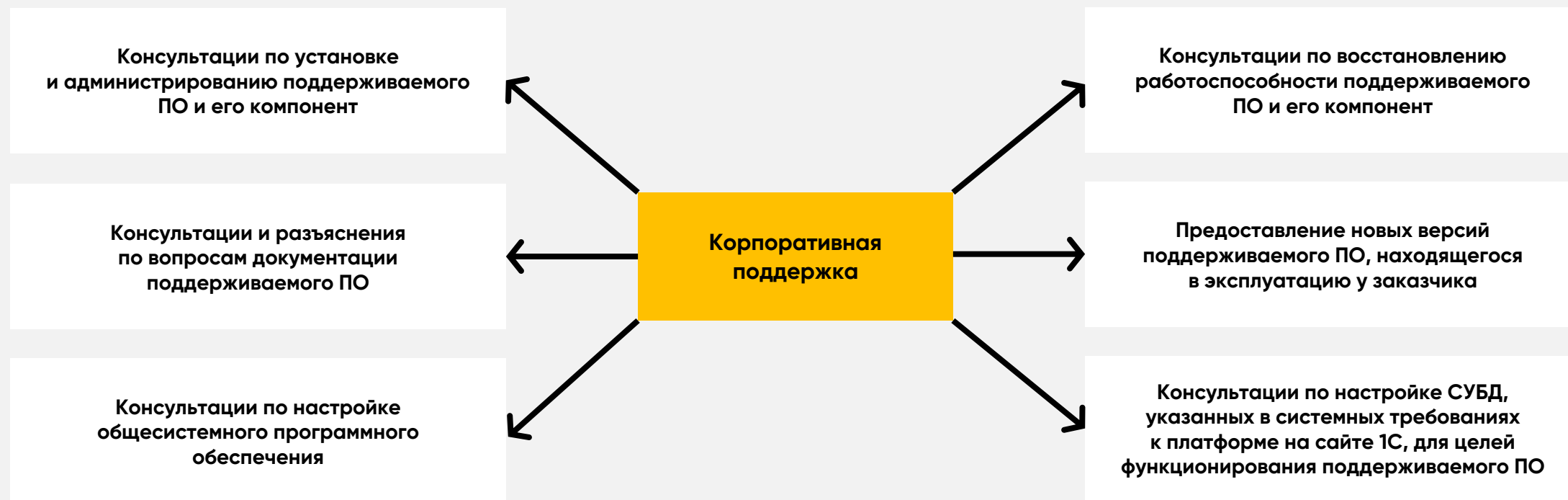
# Корпоративная поддержка от Фирмы «1С»

---

Описание  
стандартной 1С:РКЛ



Расширенная корпоративная лицензия 1С (РКЛ) – это именная лицензия на право получения обновлений платформы «1С:Предприятие 8 КОРП», а также возможность получения консультаций и услуг по поддержке платформы 1С, включая ее дополнительные инструменты и механизмы



Детальное описание 1С:РКЛ можно получить на сайте вендора (Фирма «1С») по адресу:  
<https://consulting.1c.ru/upload/adminFiles/services/reglament-corp-tech-podderzhky.pdf>

# Преимущества КОРП поддержки



**Услуги по технологическому курированию проектов внедрения и поддержки корпоративных информационных систем на платформе «1С:Предприятие 8»**

**Услуга ориентирована на:**

- Информационные системы, работающие под высокой нагрузкой
- Информационные системы с высокими требованиями по качеству работы
- Производительность системы
- Доступность и стабильность системы



- **Обеспечивается необходимая производительность информационных систем предприятия в условиях одновременной и интенсивной работы большого количества пользователей, которые используют одни и те же информационные и аппаратные ресурсы в конкурентном режиме**
- **Помимо права на получение обновлений, РКЛ включает техническую поддержку серверной части и клиентских лицензий. Такая поддержка не входит в договор ИТС, так как там предусмотрена поддержка только конфигураций**



# Поддержка экспертами 1С в рамках 1С:РКЛ



- Гарантированное время реакции согласно установленному уровню обслуживания (SLA)
- Помощь при возникновении проблемных ситуаций с поддерживаемым ПО, в том числе при его взаимодействии с общесистемным программным обеспечением и поддерживаемыми СУБД
- В случае необходимости, высококвалифицированные инженеры фирмы «1С» принимают непосредственное участие в решении инцидентов клиента, которые регистрируются партнером по линии технической поддержки РКЛ

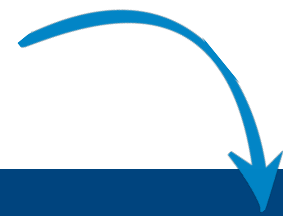
# Преимущества приобретения 1С:РКЛ

у компании  
ИТ-Экспертиза



# Дополнительные услуги в рамках РКЛ от компании ИТ-Экспертиза

Приобретая РКЛ у нас, вы получаете **дополнительные преимущества за ту же стоимость**



## Улучшение стандартных условий



Реакция по критичным обращениям **от 15 минут** (вместо 2 часов)



**Развитые каналы** коммуникации, включая мессенджеры (не только эл/почта)

## Уникальные условия



В решении вопросов участвуют специалисты со статусами «**1С:Эксперт**» и «**1С:Профессионал по технологическим вопросам**»



Подсистема **проактивного мониторинга** и уведомлений



**Ежемесячные отчеты** о состоянии, рекомендации по улучшениям

# Временные характеристики работы с обращениями в зависимости от уровня критичности

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

Критичность	Время реакции стандартное	Время реакции ИТ-Экспертиза	Временной интервал обновления статуса	Обслуживание
1	2 часа	от 15 минут	12 часов	24 часа, 7 дней *
2	4 часа	4 часа	Раз в 5 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 мск **, Рабочие дни
3-4	8 часов	8 часов	Раз в 10 рабочих дней	С 9-30 до 18-00 мск **, Рабочие дни

\* Соблюдается при выполнении Заказчиком требований по рассмотрению критических обращений, изложенных в разделе 4 документа Регламент технической поддержки пользователей «1С:Предприятие 8 КОРП»

\*\* Услуги технической поддержки предоставляются по электронной почте, который указывается в Лицензионном соглашении на 1С:РКЛ, или по телефону, при наличии возможности



# РКЛ от компании ИТ-Экспертиза



**Ежемесячные отчеты о поддержке**, содержащие статистику по возникновению инцидентов, проблемам и рекомендации по их устранению или обходу

**Собственная система проактивного мониторинга**: наша компания в рамках поддержки устанавливает у заказчика собственное решение по мониторингу инфраструктуры, которое обеспечивает максимальную информативность и позволяет сократить время на выявление проблем, аварийных ситуаций и критических инцидентов. Благодаря понятному кастомизируемому интерфейсу (используются дашборды Grafana, Kibana) Система может также быть полезна ответственным лицам заказчика

**Онлайн анализ** технического состояния систем, включая общие и специфические метрики 1С позволяет в режиме реального времени наблюдать и контролировать не только метрики загрузки оборудования, но и специализированные метрики, связанные с Платформой 1С: использование лицензий, статистику сеансов, динамику индекса производительности APDEX по данным замеров времени выполнения ключевых операций

**Отображение метрик** на настраиваемых **дашбордах** на ресурсах заказчика: мониторинг разворачивается у заказчика и может быть им использован для собственных целей благодаря широкой возможности кастомизации дашбордов

Возможность визуализации бизнес-метрик систем 1С, например, показателей APDEX по ключевым операциям бизнес-приложений 1С

# РКЛ от компании ИТ-Экспертиза

**Уведомления об авариях с автоматическим определением известных ошибок платформы** и способов их обхода\*, с указанием базы, пользователя и контекста проблемного прикладного кода: в системе автоматизирован анализ аварийных ситуаций (дампов и т.п.) для быстрого определения возможной причины и рекомендованного способа обхода в случае, когда проблема уже известна вендору 1С

Уведомления о превышении предельных значений метрик, включая их прогнозирование. Система мониторинга позволяет гибко настраивать алертинг для различным событий системы

## **Автоматизированное управление сбором и архивированием технологического журнала 1С.**

Один из основных инструментов анализа работы систем на платформе 1С является технологический журнал. Мониторинг обеспечивает его автоматическую настройку и архивацию исторических данных для возможности ретроспективного анализа, снимая эту заботу с системного администратора

По договоренности в критических ситуациях **оперативное подключение и помощь** непосредственно на ресурсах Заказчика (при наличии такой возможности). Специалисты нашей компании могут в режиме реального времени привлекаться к устранению критических проблем на ресурсах заказчика

\* при возможности защищенного подключения к онлайн-сервису ИТ-Экспертиза

# О компании ИТ-Экспертиза



## Наши клиенты

<https://it-expertise.ru/clients>



## Опыт сопровождения

- С примерами докладов можно ознакомиться на нашем сайте в серии статей «Экспертный кейс»: <https://it-expertise.ru/blog/>
- Наши видеоролики по подготовке к экзамену 1С:Эксперт: <https://www.youtube.com/watch?v=-hc8BULvMcU&list=PLts0khrW7HbmPIEWuUMUuHCHTUK-KGoT>

# О компании ИТ-Экспертиза



## Наши специалисты – одна из крупнейших команд сертифицированных 1С:Экспертов в стране

- Среди них **Алексей Тамаровский** (СТО) и **Елена Скворцова** (Руководитель направления технологической экспертизы)
- Количество сертифицированных «1С:Экспертов» в штате – одно из самых крупных в России

Сертификат *	Кол-во специалистов
Число сертификатов «1С:Руководитель проекта»	2
Число сертификатов «1С:Эксперт по технологическим вопросам»	11
Число сертификатов «1С:Специалист-консультант» ▼	9
Число сертификатов «1С:Специалист» ▼	23
Число сертификатов «1С:Профессионал» ▼	63

\* <https://consulting.1c.ru/partners/83145.html>

## Более 6 лет в проектах импортозамещения:

- Миграция корпоративных систем 1С со стека MS Windows/MS SQL Server на Linux/Postgres Pro

## Обладаем реальным опытом сопровождения сверхкрупных проектов:

- Более **8000** пользователей в одной информационной системе
- Информационные базы более **6Тб**

Наши специалисты регулярно выступают на корпоративных секциях вендора с докладами по технологическим вопросам эксплуатации систем 1С, принимают участие в написании статей на 1С:ИТС

# РКЛ от компании ИТ-Экспертиза

Минимальная стоимость РКЛ –  
**менее 1000 рублей в день**

- 300 000 рублей в год – минимальная рекомендованная вендором цена
- Любой партнер предлагает стандартную РКЛ по этой цене и не ниже



Наш клиент получает

**в полном объеме** дополнительные услуги и консультации наших экспертов, о которых рассказано выше



При этом **стоимость** поддержки остается той же

# Свяжитесь с нами

## САЙТ

<https://it-expertise.ru>

## EMAIL

[info@it-expertise.ru](mailto:info@it-expertise.ru)

## ТЕЛЕФОН

+7 499 450 28 86

