ИНИТИ СОЛО

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА, В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ

Система мониторинга «ИНИТИ СОЛО»
Версия 1.5.0

Москва, 2013

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1. Сведения о документе

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения «ИНИТИ СОЛО» версии 1.5.0 (далее — ПО), включая устранение неисправностей, совершенствование и модернизацию ПО, организацию технической поддержки и требования к персоналу.

1.2. Сведения о программном обеспечении

«ИНИТИ СОЛО» — программное обеспечение для мониторинга объектов ИТ- и технологической инфраструктуры. ПО предназначено для получения, обработки, хранения и визуализации данных мониторинга, контроля состояния объектов и регистрации событий и аварийных ситуаций.

Настоящий документ относится к версии 1.5.0. Конкретный состав функций и поддерживаемых интеграций определяется документацией и комплектом поставки соответствующей версии.

2. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

2.1. Поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла ПО включает:

- выявление и устранение неисправностей в работе ПО;
- корректирующие изменения и совершенствование ПО;
- техническую поддержку пользователей и администраторов;
- проверку работоспособности обновлений и актуализацию документации.

2.2. Устранение неисправностей ПО

При обнаружении неисправности пользователь или администратор направляет обращение в службу поддержки по согласованному с правообладателем каналу. Обращение должно содержать тему, описание проявления, версию ПО, условия воспроизведения и, при наличии, диагностические материалы.

Обращения классифицируются как инциденты (сбой или отклонение в работе отдельных функций) либо проблемы (повторяющиеся или существенные нарушения работоспособности, требующие поиска первопричины).

Процесс устранения неисправностей включает:

1. Приём и регистрацию обращения с фиксацией даты и времени.

2. Анализ обращения, уточнение исходных данных и оценку критичности.

3. Диагностику, определение причин и выбор способа устранения.

4. Подготовку исправления или рекомендаций по восстановлению работоспособности.

5. Тестирование исправления и проверку отсутствия критических регрессий.

6. Предоставление результата заявителю и, при необходимости, обновление эксплуатационной документации.

2.3. Совершенствование ПО

Совершенствование ПО осуществляется в рамках планирования развития продукта с учётом потребностей пользователей, технологических изменений, результатов эксплуатации и выявленных ограничений.

Работы могут включать разработку новых возможностей, изменение существующих функций, повышение надёжности, производительности, безопасности и удобства сопровождения.

1. Сбор и анализ требований и предложений.

2. Оценку целесообразности, совместимости и рисков изменений.

3. Планирование и реализацию доработок.

4. Функциональное и регрессионное тестирование.

5. Подготовку обновления и сопроводительной документации.

6. Анализ обратной связи после внедрения.

2.4. Обеспечение поддержки ПО

Организация технической поддержки предусматривает:

- предоставление консультаций по установке, настройке и эксплуатации ПО;
- помощь в диагностике и локализации неисправностей;
- сопровождение установки исправлений и обновлений по согласованной процедуре;
- поддержание актуальности пользовательской и эксплуатационной документации;
- проведение обучающих и демонстрационных мероприятий при необходимости.

Конкретные каналы связи, режим доступности поддержки, сроки реакции и условия предоставления обновлений определяются действующими договорными обязательствами.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

3.1. Местонахождение персонала

Местонахождение и контактные данные специалистов, обеспечивающих сопровождение ПО, определяются реквизитами правообладателя и условиями договора на техническую поддержку. Настоящий документ не устанавливает неподтверждённый почтовый адрес.

3.2. Персонал, обеспечивающий эксплуатацию ПО

Пользователи и администраторы ПО должны:

1. Иметь навыки работы с персональным компьютером и веб-интерфейсами.

2. Понимать назначение контролируемых объектов и отображаемых показателей.

3. Знать собственные должностные обязанности и полномочия доступа.

4. Ознакомиться с пользовательской и административной документацией применяемой версии ПО.

3.3. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты сопровождения и развития ПО должны обладать знаниями и навыками, соответствующими выполняемым функциям:

1. Знание архитектуры, назначения и основных функциональных возможностей ПО.

2. Навыки диагностики серверных приложений, сетевых соединений и источников данных мониторинга.

3. Навыки анализа журналов, воспроизведения дефектов и проверки исправлений.

4. Знание применяемых технологий разработки, тестирования, администрирования и информационной безопасности.

К работам могут привлекаться разработчики, системные аналитики, специалисты тестирования, технической поддержки и системные администраторы.