

Описание процессов жизненного цикла C-VIEW

Оглавление

1. О документе	2
2. Термины	2
3. Общие сведения	3
4. Жизненный цикл	4
4.1 Приобретение	4
4.2 Поставка	4
4.3 Ввод в эксплуатацию	5
4.3.1 Подготовка аппаратного обеспечения	5
4.3.2 Подготовка персонала	5
4.4 Эксплуатация	5
4.4.1 Штатный режим эксплуатации	5
4.4.2 Нештатный режим эксплуатации	6
4.5 Обновление и масштабирование	6
4.5.1 Масштабирование	6
4.5.2 Обновление	6
4.5.3 Нумерация релизов	7
4.6 Гарантийное сопровождение	7
5. Служба технической поддержки	8
5.1 Условия работы	8
5.2 Работа с Запросами	9
6. Контактная информация	10
6.1 Контакты службы поддержки	10
6.2 Юридическая информация	10

1. О документе

Документ предназначен для специалистов по интеграции C-VIEW.

2. Термины

Авария (аварийная ситуация) – инцидент, при котором прекращается передача данных с Объекта.

Инцидент – момент срабатывания Триггера.

Источник – внешняя система мониторинга, интегрированная с системой C-VIEW.

Объект (хост) – единица Оборудования Компании любого вида в системе C-VIEW.

Портал C-VIEW (далее - Портал) – портал, предназначенный для отображения статусов Объектов и сетевых элементов, формирования статистической отчетности и взаимодействия со службой поддержки C-VIEW;

Триггер – это логическое выражение, с помощью которого можно указать такие условия изменения данных, при которых система должна среагировать.

3. Общие сведения

C-VIEW — это система для зонтичного мониторинга всего оборудования. Под зонтичным мониторингом подразумевается мониторинг оборудования заказчика любого вида и типа, а также использование дополнительных сервисов для мониторинга в труднодоступных сетях и получения дополнительных данных об объектах.

Преимущества зонтичного мониторинга:

1. Мониторинг всей инфраструктуры и возможность добавить любой источник данных.
2. Сокращение потерь времени инженеров на выяснение причин аварии благодаря наличию полной картины об инфраструктуре.
3. Накопленные исторические данные обо всей инфраструктуре позволяют найти “узкие места”.

4. Жизненный цикл

Основные этапы жизненного цикла C-VIEW:

1. Приобретение;
2. Поставка;
3. Ввод в эксплуатацию;
4. Эксплуатация;
5. Обновление и масштабирование;
6. Гарантийное сопровождение.

4.1 Приобретение

Действия заказчика, приобретающего услуги продукта C-VIEW, подробно описаны в Договоре на поставку. Компания COMS снабжает заказчика программным продуктом C-VIEW после заключения договора.

4.2 Поставка

В комплект поставки входят:

1. Демонстрационная версия C-VIEW, достаточная для тестирования основных функций и для обучения сотрудников. Демонстрационная версия поставляется в виде ZIP-архива, её можно установить на любой локальной машине (расширенные системные требования).
2. Документация.
3. Экземпляр C-VIEW (полная версия) в виде архива ZIP.

Таблица 1. Список документов в пакете

№	Документ	Содержание документа	Формат
Проектная документация			
1	Договор на поставку C-VIEW	Содержит подробное описание комплекта поставки, бизнес-требования и системные требования для полной версии.	PDF
2	Договор на поставку новой версии (необязательно)	Задание на интеграцию с источником данных, с которыми на данный момент нет интеграции с системой C-VIEW и/или на доработку функциональности системы под нужды Заказчика.	PDF
Пользовательская документация			

3	Руководство администратора	Руководство администратора, которое содержит инструкции по настройке источников данных для объектов и других сущностей.	PDF
4	Руководство пользователя	Руководство с описанием всей функциональности клиентского интерфейса C-VIEW.	PDF
5	Инструкция к демо-версии по установке ПО	Инструкция по развертыванию демо-версии на локальной машине.	PDF

4.3 Ввод в эксплуатацию

4.3.1 Подготовка аппаратного обеспечения

Для заказчика нет необходимости особым образом подготавливать свою инфраструктуру для интеграции с C-VIEW, а также выделять дополнительные мощности для обработки и хранения данных, однако он должен обеспечить соответствие следующим требованиям:

1. К оборудованию Заказчика должен быть сетевой доступ
2. Доступ к этому оборудованию должен быть по согласованным протоколам оборудования.

4.3.2 Подготовка персонала

На этапе внедрения у Заказчика нет необходимости проводить дополнительное обучение будущих Пользователей и Администраторов, однако для начала эксплуатации и для внедрения Заказчик может поручить настройку интеграции с системой своему системному администратору. В этом случае системный администратор должен обладать следующими компетенциями:

1. Иметь опыт работы с системами мониторинга (Zabbix, ELK, Grafana, Prometheus и пр.).
2. Понимание принципов построения сетей.

4.4 Эксплуатация

4.4.1 Штатный режим эксплуатации

Эксплуатация возможна только в случае, если заказчик предоставит все доступы к источникам данных, которые хочет подключить или интегрировать

с системой C-VIEW. Также для получения заказчиком услуг в полном объеме ему необходимо сохранять сетевой доступ к своей инфраструктуре на протяжении всего периода оказания услуг.

В течение всего срока эксплуатации услуги заказчиком ему доступна техническая поддержка 24/7.

4.4.2 Нештатный режим эксплуатации

C-VIEW переходит в штатный режим в случае нарушения работы хостинг-провайдера исполнителя.

Нарушение работы возможно в следующих случаях:

1. Сетевые проблемы в Дата Центре.
2. Аварии на гипервизоре и т.д.

Ситуация, при которой система перестает получать данные с Источника заказчика по причинам, не зависящим от исполнителя, не подпадает под определение штатного режима эксплуатации.

4.5 Обновление и масштабирование

Обновление web-версии Портала C-VIEW происходит в автоматическом для заказчика режиме.

Обновление выполняется:

1. Для исправления ошибок, см. раздел Гарантийное сопровождение.
2. Для повышения производительности системы C-VIEW.
3. Для адаптации системы к новым условиям работы или бизнес-требованиям.
4. Для добавления новой функциональности.

4.5.1 Масштабирование

Система C-VIEW позволяет заказчику добавлять новые источники данных.

4.5.2 Обновление

В C-VIEW можно добавить новую необходимую заказчику функциональность, которая сможет адаптировать систему к его бизнес-требованиям.

Релизный цикл:

1. Сбор требований заказчика, анализ и включение требований в релиз. Результатом этого этапа должен стать согласованный (утвержденный) список задач, необходимых обновлений и предварительный календарный план выпуска релиза. Также на этом этапе исполнитель

сообщает заказчику предварительную оценку стоимости по каждой задаче.

2. Утверждение списка обновлений и плана выпуска релиза На этом этапе заказчик может указать желаемые сроки реализации и приоритеты.
3. Разработка новой функциональности.
4. Тестирование новой версии выполняет заказчик, по результатам тестирования вносятся изменения в релиз. Ответственность за приемку релиза несет ответственный сотрудник со стороны заказчика.
5. Установка релиза в систему.

4.5.3 Нумерация релизов

WEB-версия Портала С-VIEW не предполагает версиюности в части релизов дополнительной функциональности потому, что новая функциональность добавляется на Портал в виде дополнительного модуля, доступного только конкретному заказчику, поэтому после релиза версия Портала остается прежней.

Однако для десктопного приложения предусмотрена версияность.

Нумерация релизов происходит по следующим правилам:

1. Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
2. Для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениям принято обозначение вида «X.Y.Z», где X и Y — номер и сборка стабильной версии, а Z — номер обновления для указанной стабильной версии.

4.6 Гарантийное сопровождение

Гарантийные обязательства ООО «КОМС» распространяются на случаи:

1. Программных ошибок в работе системы.
2. Потери, искажения или подмены данных, сохраненных в системе.

Восстановление данных возможно, если данные сохранились в Источнике. Система автоматически восстанавливает доступ к данным и данные, потерянные в результате следующих ситуаций:

1. объект временно недоступен из-за сбоев в работе сервера или сети,
2. временное отключение электричества.

5. Служба технической поддержки

5.1 Условия работы

Заказчик может обращаться в техническую поддержку по электронной почте и по телефону.

Заказчик должен сообщить специалисту технической поддержки следующие данные:

1. Название компании
2. Адрес электронной почты Пользователя.

Прием, обработка, регистрация обращений, эскалация в ответственное подразделение и информационно-техническая поддержка заказчиков Услуги, а также эксплуатация, мониторинг и обеспечение работоспособности Услуги осуществляется специалистами Службы технической поддержки исполнителя в режиме 24x7x365(366) дней в году.

В Таблицах 2 и 3 приведена классификация инцидентов, приоритетность и метрики решений по данным инцидентам.

Таблица 2 – Приоритезация инцидентов

№	Приоритет инцидента	Описание
1	Приоритет 1 (высокий приоритет)	Аварийная ситуация (пороговые значения метрик, изменение которых свидетельствует о возникновении аварийной ситуации определяются для каждого объекта отдельно).
2	Приоритет 2 (средний приоритет)	Значительное отклонение метрик объекта (пороговые значения метрик, изменение которых свидетельствует о возникновении инцидента Приоритета 2 определяются для каждого объекта отдельно).

Таблица 3 – Метрики для решения инцидентов

№	Метрики для решения инцидентов	Приоритет инцидента 1	Приоритет инцидента 2
1	Прием инцидентов	24x7x365	
2	Решение инцидентов	24x7x365	
3	Время реакции на инцидент ¹	15 минут	15 минут
4	Время передачи инцидента в работу специалисту	10 минут	15 минут

¹ Временной интервал с момента выявления инцидента до момента его регистрации и приоритезации в системе Службы технической поддержки исполнителя. На основании выявления инцидента в системе или с момента обращения заказчика

4	Максимальное время решения одного инцидента ²	4 часа	8 часов
---	--	--------	---------

5.2 Работа с Запросами

В Таблицах 4 и 5 приведена классификация и обработка запросов.

Таблица 4 – Классификация запросов

№	Классификация	Приоритет запроса	Описание
1	Запрос на обслуживание	Приоритет 4 (низкий приоритет)	Потребность заказчика в действиях, направленных на Услугу или ее компонент, не связанная со сбоем в работе, например: <ul style="list-style-type: none"> • внесение новой информации об объектах • изменение списка пользователей • и т.п.
2	Запрос на предоставление информации	Приоритет 4 (низкий приоритет)	Запрос на предоставление информации по использованию Услуг

Таблица 5 – Обработка запросов

№	Типы запросов	Метрики
1	Время приема запросов	24x7x365
2	Время решения запросов	8x5 (с 10.00 до 19.00 МСК, рабочие дни)
3	Максимальное количество запросов в сутки	Количество не ограничено

² Максимально допустимое время, отведенное на устранение причин инцидента и информирование заказчика о его решении.

6. Контактная информация

6.1 Контакты службы поддержки

Телефон	+7(495)120-34-72
Электронная почта	info@co-ms.ru

6.2 Юридическая информация

Правообладатель	ООО "Комс"
Юридический адрес	121205, г. Москва, территория Сколково Инновационного центра, ул. Нобеля, д.5, эт. 2, пом. 67
ОГРН	1157746378932
ИНН	7733232005
Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки	г. Москва
Информация о фактическом адресе/адресах нахождения разработчиков	г. Москва, г. Санкт-Петербург, г. Ижевск
Информация о фактическом адресе (адресах) размещения службы поддержки:	г. Москва