

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО «Атнммон-zbx»

1 Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла ПО **Atnmmon-zbx** включая регламент технической поддержки.

2 Жизненный цикл программного продукта, включая информацию о совершенствовании ПО

ПО **Atnmmon-zbx** может быть поставлена заказчику на flash носителе или заказчик может получить ссылку на скачивание на электронную почту. Выпуск обновленных стабильных версий производится по запросам заказчиков. Заказчик сам управляет процессом обновления ПО **Atnmmon-zbx**.

Для контроля версий ПО **Atnmmon-zbx** каждый релиз имеет свой номер:

- Для стабильных версий принято обозначение вида «X.Y», где X и Y — номер версии и ее сборка.
- 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.

Информация о совершенствовании ПО

Вслед за появлением новых моделей майнинг оборудования список поддерживаемых моделей постоянно расширяется. Так же расширяется функционал системы. С выпуском новой версии программного продукта производитель сопровождает ее следующими документами:

- Документ с описанием истории изменений ПО, в котором отражены изменения компонентов ПО **Atnmmon-zbx**
- Обновленные руководства пользователя и администратора, в том числе при наличии значительных изменений функционала.

Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации ПО

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации ПО, могут быть исправлены специалистом службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в ПО, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и по мере возможности снимок экрана со сбоем (если имеется сбой).

Запросы могут быть следующего вида:

- наличие Инцидента – произошедший сбой в системе у одного Пользователя со стороны Заказчика;
- наличие Проблемы – сбой, повлекший за собой остановку работы/потерю работоспособности Программы;
- запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;

- запрос на развитие – запрос на проведение доработок ПО.

3 Типовой регламент технической поддержки

3.1 Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются индивидуально для каждого заказчика в рамках приобретенного заказчиком пакета программ поддержки. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика на ПО ПО **Atmmmon-zbx**.

3.2 Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются на электронную почту или по телефону.

3.3 Выполнение запросов на техническую поддержку

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку придерживается правила — одному запросу соответствует одна проблема. В случае возникновения при выполнении запроса новых вопросов или проблем, по ним открываются новые запросы.

Заказчик при подаче запроса на техническую поддержку указывает следующие сведения:

- описание проблемы;
- скриншот (при наличии);
- технические детали

3.4 Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждый запрос в службу технической поддержки обрабатывается следующим образом:

1. Регистрируется принятие запроса, назначаются исполнители и выставляется приоритет запроса.
2. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов.
3. Исполнитель предоставляет заказчику варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса.
4. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса.

3.5 Закрытие запросов в техническую поддержку

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса, выполнение запроса продолжается.

Завершённый запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 5 рабочих дней, запрос считается автоматически закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос пропала.

3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла

3.6.1 Сотрудники и компетенции у правообладателя

№	Направление	Компетенции	Количество сотрудников
1	Разработка Back-END	linux, php, nginx, postgresql, zabbix	2
2	Разработка модуля	zabbix	1
3	Тестировщики	нагрузочные тестирования	2
4	Специалисты службы технической поддержки		4

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя - ООО "АЙТИ ЦЕНТР".

3.6.2 Требования к компетенциям у заказчика

№	Направление	Компетенции	Желательное количество сотрудников
1	Интеграция с системами заказчика	linux, zabbix	1
2	DevOPS (разворачивание инфраструктуры и приложений)	linux, php, nginx, postgresql, zabbix	1
3	Тестировщики	Опыт работы с zabbix	1

4 Контактная информация производителя программного продукта

4.1 Юридическая информация

Информация о юридическом лице компании:

- **Название компании:** ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "АЙТИ ЦЕНТР".
- **Юр. адрес:** 107076, Москва, улица краснобогатырская, 89 с1
- **ОГРН:** 1207700230528
- **ИНН:** 9718158583

4.2 Контактная информация службы технической поддержки

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- **Сайт:** atnmmon.ru
- **Телефон:** +79651106248
- **Email:** hd@winteam.pro

Фактический адрес размещения инфраструктуры разработки: 107076, Москва, улица краснобогатырская, 89 с1

Фактический адрес размещения разработчиков: 107076, Москва, улица краснобогатырская, 89 с1

Фактический адрес размещения службы поддержки: Россия, 107076,, г. Москва, ул. Краснобогатырская, дом, 89 с1

Фактический адрес размещения серверов: 107076, Москва, улица краснобогатырская, 89 с1