

ПАК «ПАТРИОТ» СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ

описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла программного
обеспечения

Версия 1.0

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Общее описание	2
1.1.	Список терминов и сокращений	2
1.2.	Компоненты СУ Патриот	2
2.	Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла	3
1.1.	Установка и настройка	3
1.2.	Сопровождение (поддержка) ПО	4
3.	Регламент ТП ПО «Патриот»	4
1.3.	Способы подачи обращений в ТП	4
1.4.	Порядок обработки обращений	4
4.	Фактический адрес размещения инфраструктуры и контакты разработчика	5

1. Общее описание

Система управления «Патриот» предназначена для автоматизации задач системного администрирования парка АРМ и серверов организации.

1.1. Список терминов и сокращений

Термин, сокращение	Определение
СУ	Система управления «Патриот»
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
СУБД	Система управления базами данных
ОС	Операционная система

1.2. Компоненты СУ Патриот

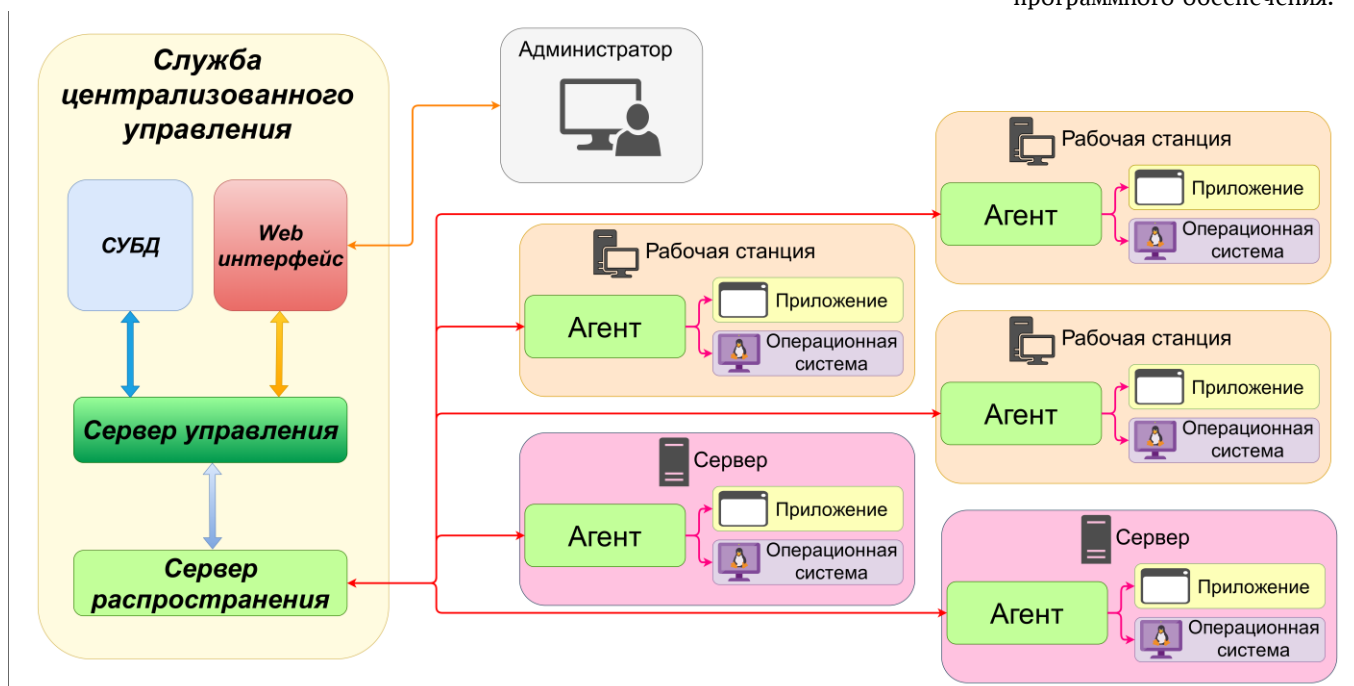
Сервер управления (Foreman) - это средство автоматизации повторяющихся задач, развёртывания приложений и конфигураций, мониторинга исполнения назначенных задач, web-интерфейс администратора.

Сервер конфигураций (Puppet server) - обеспечивает распространение и хранение конфигураций, а также получает отчеты от клиентов по примененным конфигурациям, устанавливается с сервером управления.

Сервер PostgreSQL - сервер СУБД для хранения данных системы

Модули управления - модули управления парком АРМ написанные ООО «Галэкс Сервис» для российских ОС

Агент (Puppet agent) - клиентский агент обеспечивающий применение конфигураций на конечном устройстве, агент устанавливается на каждом управляемом устройстве.



2. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

Поддержание жизненного цикла программы СУ «Патриот» (далее ПО или системы) состоит из следующих сервисных процессов:

- установка и настройка ПО;
- сопровождение (поддержка) ПО;

1.1. Установка и настройка

Требования к аппаратному и программному обеспечению для установки ПО, а также последовательность действий по установке приведены в документе «Руководство по установке».

Описание настроек ПО приведено в документе «Руководство администратора», выбор конкретных значений настроек осуществляется исходя из потребностей в функционале и конкретной инфраструктуры в которую осуществляется установка ПО.

Установка и первичная настройка ПО может быть осуществлена:

- специалистами (системными администраторами) предприятия;
- инженерами технической поддержки разработчика;
- сертифицированными разработчиком инженерами компании партнера.

Основные виды работ:

- Установка и настройка ОС;
- Установка ПО;

- Конфигурирование агента;
- Настройка структуры предприятия;
- Настройка групп управляемых клиентов;
- Настройка модулей управления;
- Настройка системы разграничения доступа.

1.2. Сопровождение (поддержка) ПО

Сопровождение ПО разработчиком осуществляется при действующем соглашении на техническую поддержку.

В рамках технической поддержки разработчиком оказываются следующие услуги:

- Консультации по установке ПО;
- Консультации по настройке и администрированию ПО;
- Консультации по обновлению ПО;
- Консультации по функционалу ПО;
- Предоставление доступа к новым версиям ПО и документации;
- Исправление найденных ошибок в ПО;

3. Регламент ТП ПО «Патриот»

1.3. Способы подачи обращений в ТП

Для выполнения обязательств по технической поддержке разработчик выделяет квалифицированных специалистов - «Группу сервисного обслуживания».

Запросы на сопровождение принимаются на указанный адрес электронной почты или телефона с последующей фиксацией запроса в системе обработки обращений разработчика. Контакты для подачи обращений:

- Электронная почта patriot@galex.ru – круглосуточно;
- Телефон 8(3852)501680 – 9-18, пн-пт (за исключением праздничных дней), МСК +4.

1.4. Порядок обработки обращений

При регистрации в системе обращению присваивается уникальный номер, который сообщается инициатору для дальнейшего отслеживания. Каждое обращение обрабатывается в установленный срок, срок ответа зависит от приоритета обращения. Приоритет обращения и сроки ответа регламентируются соглашением на техническое обслуживание. Действия специалистов по выполнению запроса документируются в системе регистрации инцидентов. При необходимости

ПАК «Патриот». Система управления. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения. специалисты службы технической поддержки могут запросить дополнительную информацию у инициатора инцидента. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы документируются в системе регистрации инцидентов. Запрос считается выполненным после отправки ответа инициатору и подтверждения от инициатора о решении запроса.

4. Фактический адрес размещения инфраструктуры и контакты разработчика

Инфраструктура разработки СУ Патриот, включая подразделения разработки и технической поддержки программного обеспечения находятся по адресу: Российская Федерация, 656043, Алтайский край, город Барнаул, переулок Радищева 2Д.

Телефон: 8 3852 501680

Электронная почта: info@galex.ru