



A2:code

**Общество с ограниченной
ответственностью «А2 КОД»**

**Платформа управления виртуализацией Cloudlink
Описание процессов поддержания жизненного цикла
ПО**

Листов 10

Содержание

Перечень терминов и сокращений.....	3
1 Общие сведения.....	4
2 Поддержание жизненного цикла.....	5
3 Устранение неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации	6
4 Совершенствование ПО	7
5 Сведения о технической поддержке	8
6 Сведения о численности и квалификации персонала	9

Перечень терминов и сокращений

Сокращение	Определение
API	Программный интерфейс приложения, описание способов взаимодействия одной компьютерной программы с другими
SLA	Service Level Agreement – соглашение между заказчиком и исполнителем, содержащее описание услуги, права и обязанности сторон и согласованный уровень качества предоставления услуги
ЗНИ	Запрос на изменение
ЗНО	Запрос на обслуживание
ПО	Программное обеспечение

1 Общие сведения

ПО Cloudlink - российский программный продукт, который представляет собой службу единого окна, обеспечивающую доступ из единой точки подключения к порталу облачной оркестрации в режиме самообслуживания, к сервису мониторинга инфраструктуры и модулям аналитики и отчетности. Посредством сети Интернет и/или по выделенным каналам связи пользователям предоставляются вычислительные ресурсы и сервисы. Альтернативные (предыдущие) наименования: Клаудлинк, Cloudlink - Платформа управления виртуализацией, Cloudlink - Платформа для построения частного облака, Cloudlink - Платформа облачной оркестрации, Cloudlink - Платформа для управления ИТ-мощностями, Cloudlink - Аналитика, Cloudlink - Мониторинг

Все компоненты и сервисы ПО Cloudlink являются собственной разработкой и работают на базе операционной системы Linux.

Документация в компании разрабатывается в рамках реализации процессного подхода, соответствующего стандартам серии ISO 9000 (ГОСТ Р ИСО 9000).

2 Поддержание жизненного цикла

Жизненный цикл Cloudlink обеспечивается за счет разработки, тестирования, первоначальной инсталляции и настройки платформы с учетом особенностей вычислительной инфраструктуры заказчика, регулярного обновления версий ПО, доработок существующих компонентов и внедрения новой функциональности согласно существующему плану развития решения, а также исходя из запросов клиентов по доработке платформы.

Цикл разработки и развития платформы включает следующие этапы:

1. Сбор и анализ данных из различных источников:
 - обратная связь пользователей платформы
 - тенденции развития аналогичных решений на рынке
 - зафиксированные ошибки и сбои при работе ПО
 2. Формирование требований к новому/обновленной функциональности.
 3. Формирование плана релизов:
 - мажорная версия – затрагивает крупные доработки, связанные, например, с изменением архитектуры или добавлением новой функциональности
 - минорная версия – затрагивает небольшие улучшения и доработки ПО
 - патч-версия – содержит небольшие исправления в работе ПО или рефакторинг кода
 4. Разработка и тестирование функциональности.
 5. Выпуск релиза.
 6. Сопровождение ПО.
- Подробнее о сопровождении ПО в разделе 5 настоящего документа.

3 Устранение неисправностей, выявленных в процессе эксплуатации

При возникновении неисправности при работе с платформой Cloudlink Заказчику рекомендуется обратиться к эксплуатационной документации:

- Руководство пользователя
- Руководство администратора

Если проблему не удалось устранить силами Заказчика, необходимо направить запрос в техническую поддержку с указанием сведений для анализа возникшей неисправности.

На стороне технической поддержки проводится следующий комплекс мероприятий:

1. Сбор сведений из различных источников коммуникации о возникшей неисправности.
2. Обработка полученной информации и регистрация заявки.
3. Выделение сотрудника, ответственного за выполнение заявки.
4. Выполнение работ по устранению неисправности в соответствии с ее приоритетом.
5. Закрытие заявки.

На всех этапах устранения неисправности производится информирование Заказчика.

4 Совершенствование ПО

Совершенствование платформы Cloudlink производится силами внутренней команды разработки.

Данный процесс сопровождается рядом мероприятий:

1. Сбор информации для проведения модификации ПО:
 - получение обратной связи от Заказчика по необходимым доработкам
 - анализ рынка облачных вычислений и ключевых трендов
 - анализ текущей функциональности на предмет устаревшего или нуждающегося в доработке/обновлении
2. Проведение анализа, формирование требований к функциональности.
3. Доработка ПО.
4. Выпуск нового релиза.

Повышение качества ПО также производится за счет совершенствования качества разработки, а именно:

- применения современных методик и инструментария
- повышения квалификации персонала

5 Сведения о технической поддержке

Техническая поддержка осуществляется силами ООО «А2 КОД» в соответствии с существующими внутри организации регламентами сопровождения.

В рамках сопровождения ПО оказываются следующие услуги:

- регистрация и анализ запросов о наличии ошибок
- устранение неисправностей при эксплуатации ПО
- помощь в настройке и администрировании ПО
- поддержка и предоставление актуальной эксплуатационной документации

Коммуникация со службой технической поддержки осуществляется следующими способами:

- через форму обратной связи на странице поддержки
- по электронной почте
- через чат в мессенджере Telegram

6 Сведения о численности и квалификации персонала

В процессе разработки и сопровождения платформы задействованы следующие команды:

1. L1 поддержка (дежурные администраторы) - не менее 2-х человек.

В обязанности инженеров L1 входят:

- Регистрация входящих обращений от пользователей
- Коммуникация с пользователями платформы по всем доступным каналам
- Взаимодействие со смежными структурными подразделениями
- Контроль исполнения сроков по ЗНО/ЗНИ
- Формирование и актуализация базы знаний платформы
- Перенаправление обращения на уровень L2 при отсутствии компетенций и средств для

устранения неисправности

Требования к вакансии:

- Опыт работы в ИТ не менее 1 года
 - Продвинутый пользователь стека продуктов MS Office или их аналогов;
 - Знание основных понятий системного подхода и свойств системы (информационная система, элемент, структура, среда, подсистема, свойства системы и т.д.)
 - Базовые знания unix-систем
 - Понимание принципов Agile
2. L2 поддержка - не менее 2-х человек.

В обязанности инженеров L2 входят:

- Идентификация причин ошибок и принятие решения о способах их устранения
- Коммуникация со службами технической поддержки вендоров
- Обеспечение оперативной реакции на аварии и сбои, выполнение превентивных действий по предотвращению аварийных событий
- Перенаправление обращения на уровень L3 при отсутствии компетенций и средств для устранения неисправности

Требования к вакансии:

- Опыт работы в ИТ - от 2-х лет
 - Базовые навыки администрирования Linux
 - Опыт работы с системами централизованного управления конфигурациями (Ansible)
 - Опыт установки и администрирования отказоустойчивых распределенных систем
 - Понимание работы основных сетевых протоколов стека TCP/IP
 - Опыт работы с системами промышленной виртуализации (VMware, OpenStack)
3. L3 поддержка - не менее 2-х человек.

В обязанности инженеров L3 входят:

- Внесение исправлений и модернизация ПО
- Установка и конфигурирование оборудования и необходимого внешнего ПО
- Контроль за исполнением SLA, управление текущими приоритетами
- Формирование отчетности по запросу Заказчика
- Организация работы группы сопровождения

Требования к вакансии:

- Опыт работы в ИТ – от 2-х лет
- Знание и понимание процесса производства программного продукта на полном жизненном цикле
- Опыт взаимодействия с заказчиком по сбору требований и согласованию постановок на доработку
- Опыт управления командой инженеров/разработчиков
- Умение и желание общаться с клиентами компании и конечными пользователями