

## Программный комплекс Smart DCIM

Описание процессов, обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла программного обеспечения

## Оглавление

Список сокращений.....	3
1. Назначение системы.....	4
2. Системные требования.....	5
3. Поддержание жизненного цикла программы.....	6
3.1. Обучение пользователей.....	6
3.2. Устранение ошибок.....	7
3.3. Консультирование пользователей.....	7
3.4. Внедрение нового функционала.....	7
3.5. Обеспечение документацией.....	8
4. Информация о персонале.....	9

## Список сокращений

CPU	Central Processing Unit, центральный процессорный блок
DCIM	Data Center Infrastructure Management, система управления инфраструктурой ЦОД
HDD	Hard Disk Drive, жесткий диск
RAM	Random Access Memory, память с произвольным доступом
ЦОД	Центр обработки данных

## 1. Назначение системы

Программный комплекс Smart DCIM (далее – Программный комплекс, комплекс) предназначен для организации процессов эксплуатации центров обработки данных (ЦОД), включая, но не ограничиваясь, такие процессы как мониторинг, управление событиями, управление неисправностями, поддержка и т.п.

Smart DCIM нацелен на упрощение сбора данных, ускорение их анализа, визуализации результатов и долгосрочного хранения.

Автоматизации подвергаются следующие функциональные возможности процессов:

- сбор и обработка данных,
- хранение оригинальных значений,
- анализ информации,
- управление объектами мониторинга,
- уведомление пользователей о состояниях объектов,
- преобразование данных,
- экспорт данных,
- удаление устаревших данных.

## 2. Системные требования

Программное обеспечение комплекса имеет клиент-серверную архитектуру. Для работы серверной части требуется 64-битная операционная система.

Гарантируется корректная работа инсталляционного скрипта сервера на следующих ОС:

- Ubuntu Linux 20.04,
- Ubuntu Linux 18.04.

Установка системы также возможна на операционные системы:

- РЕД ОС,
- Red Hat Enterprise Linux,
- Astra Linux,
- Debian.

Минимальные аппаратные требования для работы сервера системы:

- CPU — 4 ядра,
- RAM — 8 ГБайт,
- HDD — 72 ГБайт.

Клиентская часть комплекса реализована в виде тонкого web-клиента и требует наличия на компьютере пользователя web-браузера Google Chrome версии не ниже 58.0.

### 3. Поддержание жизненного цикла программы

Поддержание жизненного цикла Программного комплекса Smart DCIM осуществляется за счёт его полного сопровождения на всех этапах. Сопровождение Программного комплекса позволяет обеспечить:

- непрерывность работы комплекса для его пользователей,
- гарантию корректного функционирования комплекса и дальнейшего развития его функционала.

Поддержание жизненного цикла Программного комплекса включает:

- проведение модернизаций в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам Заказчиков,
- устранение неисправностей,
- восстановление данных,
- обучение и консультации по вопросам эксплуатации комплекса.

Для обеспечения жизненного цикла в сопровождение Программного комплекса включены следующие сервисные процессы:

- обучение пользователей,
- устранение ошибок и уязвимостей в случае выявления их при работе с комплексом,
- консультирование пользователей по вопросам эксплуатации комплекса,
- внедрение нового функционала программного обеспечения в соответствии с собственным планом разработки и на основании обратной связи от Заказчиков,
- обеспечение Заказчиков новыми версиями комплекса,
- обеспечение Заказчиков изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации.

#### 3.1. Обучение пользователей

При необходимости возможна организация обучения сотрудников Заказчика. Необходимость обучения, сроки, порядок, объём и формат обучения (дистанционное или очное) определяются при переговорах с Заказчиком и отражаются в заключённом договоре (контракте). Обучение сотрудников Заказчика предназначено для получения ими навыков работы с Программным комплексом как на уровне пользователей, так и на уровне администраторов. По завершении обучения выдаются подтверждающие документы.

## 3.2. Устранение ошибок

При обнаружении ошибок, случаев некорректной работы Программного комплекса либо необходимости в его доработке, пользователь сообщает об этом в службу технической поддержки. Поступившая информация проходит проверку, и в случае подтверждения её актуальности попадает в систему учета задач. Задачи распределяются между специалистами в зависимости от типа ошибки и места её возникновения. После устранения ошибки проводится испытание в тестовой среде. В зависимости от характера ошибки и степени влияния на работоспособность комплекса принимается решение о способе установки обновлений (срочная установка либо включение в следующий релиз комплекса).

## 3.3. Консультирование пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется посредством портала [rossinno.freshdesk.com](http://rossinno.freshdesk.com): для представителей Заказчиков на портале создаются учётные записи. С помощью портала возможно оставить заявку на техническую поддержку или задать вопрос и получить консультацию. Также предусмотрена возможность отправки заявок в техническую поддержку на электронную почту [support@rossinno.biz](mailto:support@rossinno.biz) или по телефону +7 812 309 98 85.

## 3.4. Внедрение нового функционала

Модернизация Программного комплекса осуществляется в связи с:

- изменениями в законодательстве,
- совершенствованием работы выполняемых функций и процедур,
- заявками Заказчиков.

В рамках модернизации Программного комплекса оказываются следующие услуги:

- приём заявок от Заказчиков на внесение изменений и дополнений в функционал,
- согласование с Заказчиками возможностей и сроков исполнения заявок,
- оказание консультационной помощи по вопросам правоприменения пожеланий, указанных в заявке,
- модификация комплекса в соответствии с заявками Заказчиков,
- исправление ошибок, выявленных в функционировании комплекса,
- модификация комплекса в связи с изменением федерального законодательства, административных регламентов,
- предоставление Заказчикам новых версий комплекса, выпущенных в результате модификации и исправления ошибок.

Программный комплекс непрерывно развивается:

- устраняются неисправности,
- внедряются новые функции,
- оптимизируются алгоритмы работы,
- совершенствуется пользовательский интерфейс.

### 3.5. Обеспечение документацией

Информация для пользователей Программного комплекса опубликована на web-сайте компании по адресу <https://smartdcim.ru/docs/>. Информация поддерживается в актуальном состоянии, обновляясь по факту добавления новых функциональных возможностей, изменений в интерфейсе и т. п.

При необходимости возможна поставка документации о системе мониторинга, реализованной на базе Программного комплекса в интересах конкретного Заказчика. Необходимость поставки документации, сроки, порядок, объём и вид определяются при переговорах с Заказчиком и отражаются в заключённом договоре (контракте). Обновление поставленной документации также регламентируется заключённым договором.



## 4. Информация о персонале

Пользователям Программного комплекса Smart DCIM необходимо:

- обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя,
- обладать навыками работы с электронными документами,
- обладать навыками работы с web-браузерами,
- изучить Руководство пользователя Программного комплекса.

Специалистам, обеспечивающим техническую поддержку и развитие Программного комплекса Smart DCIM, необходимо обладать:

- знанием функциональных возможностей комплекса,
- знанием особенностей работы с комплексом,
- знанием языков программирования Python, Javascript, программных платформ VUE.js, Node.js,
- знанием средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов,
- навыками общения с пользователями программного обеспечения.

Техническая поддержка и сопровождение Программного комплекса Smart DCIM выполняются силами квалифицированных специалистов, состоящих в штате организации и нанимаемых по договору подряда.

Название организации:

Общество с ограниченной ответственностью «ЦОДУМ»

Адрес юридический:

198206, г.Санкт-Петербург, вн.тер.г. муниципальный округ Южно-Приморский, пр-кт Патриотов, д.34, стр. 1, кв 45

Адрес фактический:

197022, Санкт-Петербург, наб. Реки Карповки, д. 5, корп. 17, литера А, офис 3.4

Телефон:

+7 812 309-98-85

Электронная почта:

[info@smartdcim.ru](mailto:info@smartdcim.ru)