

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

1. Все программное обеспечение, обеспечивающее функционирование программного комплекса **“Умный мониторинг”** (далее **“УМ”**) должно находиться в актуальном состоянии, все необходимые обновления и патчи должны быть установлены.
2. По поводу возникших неисправностей следует обращаться в техподдержку компании-разработчика **УМ**. Адреса и телефоны указаны в соответствующем разделе этого документа.
3. По поводу возникших предложений, замечаний, пожеланий на усовершенствование и доработку **УМ**, следует обращаться в техподдержку компании-разработчика.
4. Для поддержания **УМ** в работоспособном состоянии требуется квалифицированный ИТ-персонал, хорошо знакомый с ИТ-инфраструктурой и программными средствами компании, где выполняется эксплуатация **“Умного мониторинга”**.

Техническая поддержка **“Умного мониторинга”**

1. Техподдержка работает по рабочим дням с 9:00 по 18:00, время московское.
2. Телефон поддержки: +7 499 450 28 86
3. Электронный адрес поддержки: info@it-expertise.ru
4. Официальный сайт компании-разработчика: <https://it-expertise.ru/>

Основной канал взаимодействия между разработчиком и пользователем - электронная почта.

В рамках технической поддержки **УМ** оказываются следующие услуги:

- помощь по установке и запуску системы;
- помощь по настройке и администрированию;
- помощь по установке обновлений;
- помощь в поиске и устранении проблем;
- помощь по эксплуатации системы;
- предоставление документации;
- совершенствование системы **“Умного мониторинга”**.

Устранение неисправностей в ходе эксплуатации ПО

1. В первую очередь следует убедиться, что все необходимые компоненты системы **УМ** установлены, запущены и функционируют корректно. Дополнительно - см. "Инструкцию по установке и запуску".
2. Следует убедиться, что все необходимые конфигурационные данные (конфигурационные файлы, файлы настроек) существуют и содержат корректные для ИТ-инфраструктуры пользователя параметры и данные. Дополнительно - см. "Инструкцию по установке и запуску".
3. Следует убедиться, что все необходимые права для компонентов **УМ** выданы. Дополнительно - см. "Инструкцию по установке и запуску".
4. Также следует контролировать корректность используемых лицензий в случаях использования таковых.
5. В случае выявленных неполадок - устранить их путём переустановки/перезапуска программного обеспечения **УМ**, выдачи необходимых прав доступа и указания корректных настроек в конфигурационных файлах.
6. Если неполадки самостоятельно устранить не удалось, необходимо обратиться в техподдержку "**Умного мониторинга**" по указанному адресу электронной почты, направив туда:
 - подробное описание возникшей проблемы,
 - техническое описание контекста, в котором возникла проблема;
 - быть готовым предоставить необходимые дампы и логи (журналы работы программного обеспечения **УМ**) и прочую техническую информацию по требованию разработчика.
7. После получения всей необходимой информации о проблеме, разработчик производит анализ сложившейся ситуации и предоставляет пользователю предложение по устранению проблемы.

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла ПО

Поддержание жизненного цикла системы **УМ** осуществляется за счет сопровождения **УМ** и включает в себя проведение модернизаций **УМ** в соответствии с собственным планом доработок и по заявкам клиентов. Консультации по вопросам установки и эксплуатации **УМ** производится по указанным каналам техподдержки.

Информация о совершенствовании ПО

Цель процесса о совершенствования системы **УМ** заключается в непрерывном улучшении результативности и эффективности. Совершенствование **УМ**, начинается с набора требований и реализации на разработку последовательности, которая содержит часть требований, далее добавляют дополнительные требования и так далее до тех пор, пока не будет закончено усовершенствование системы **УМ**.

Для каждой части требований выполняются необходимые процессы, работы и задачи. Например, анализ требований и создание архитектуры могут быть выполнены

сразу, в то время как разработку технического проекта программного средства, его программирование и тестирование, сборку программных средств и их квалификационные испытания выполняют при создании каждой из последующих частей.

Система **УМ** регулярно развивается: в ней появляются новые дополнительные возможности, расширяется функциональность, оптимизируется работа, обновляется интерфейс. Пользователь может самостоятельно влиять на совершенствование программы, для этого ему нужно направить техническое предложение на электронную почту разработчика: info@it-expertise.ru

Предложение будет рассмотрено и в случае признания его эффективности, будет добавлено в план разработки и соответствующие изменения появятся в новой версии системы "**Умный мониторинг**".

Информация о персонале, работающим с ПО

Обслуживающий персонал (администраторы), осуществляющий установку, настройку и запуск системы **УМ**, должен обладать навыками уровня "системный администратор" для операционных систем семейства Windows и Linux.

Пользователи **УМ** должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя.

Для работы с системой "**Умный мониторинг**" администраторам необходимо изучить "Инструкцию по установке и запуску" и "Руководство пользователя". Пользователям достаточно изучить "Руководство пользователя".