

ООО «ОНЛАНТА»

**ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
«OnCloud. КОСМОС – КОРПОРАТИВНАЯ СИСТЕМА
МУЛЬТИОБЛАЧНЫХ СЕРВИСОВ»**

РЕГЛАМЕНТ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

На 14 листах

2022

Аннотация

Данный документ содержит регламент технического обслуживания Программного обеспечения «OnCloud.КОСМОС – корпоративная система мультиоблачных сервисов», разработанного Обществом с Ограниченою Ответственностью «ОНЛАНТА» (далее - OnCloud.КОСМОС).

«OnCloud.КОСМОС» разрабатывается для взаиморасчётов и автоматизации деятельности с клиентами облачного сервиса, что снижает влияние человеческого фактора на возникновение ошибок при взаиморасчетах с клиентами.

Данный документ предназначен для администраторов системы, а также для разработчиков системы OnCloud.КОСМОС.

В данном документе содержится следующая информация:

- функциональные, технические и эксплуатационные характеристики OnCloud.КОСМОС;
- подробное описание функционала, взаимодействий и параметров конфигурирования компонентов OnCloud.КОСМОС;
- требования к аппаратно-программной платформе, для развертывания OnCloud.КОСМОС;
- порядок установки и настройки программного обеспечения.

Перечень принятых сокращений и обозначений

API - это совокупность инструментов и функций в виде интерфейса для создания новых приложений, благодаря которому одна программа будет взаимодействовать с другой.

База знаний – раздел с информацией по использованию системы и отдельных её составляющих компонентов.

Внешние системы – корпоративные информационные ресурсы компании, с которыми должен происходить обмен данными по заданным правилам. Обмен данными должен быть реализован на уровне API.

Гипервизор – инсталляция системы виртуализации (vSphere, OpenStack, публичные облака VK Cloud Solutions, Яндекс и т.д.), предназначенная для управления через КОСМОС)

Дамп - файл, включающий в себя содержимое памяти компьютера или базы данных. В нашем случае **это** файл с расширением .SQL. Он содержит особые данные, благодаря которым можно легко воссоздать копию БД.

Дистрибутив - это файл или файлы, предназначенные для установки какой-либо программы.

История изменений – все изменения, которые происходят в системе, с её элементами, сущностями и т.д. должны логироваться. Каждая строчка лога должна содержать информацию: таймштамп, затронутый элемент, инициатор изменения, описание действия. Логируются в т.ч. авторизации.

KPI услуги – ключевой показатель эффективности услуги. Используется для оценки качества оказанной услуги, а также в формулах расчёта стоимости услуг для проектов за отчётный период. Данные для KPI услуги система получает от инфраструктуры в автоматическом режиме через API и рассчитывается в соответствии с заданной логикой.

Отчёты – информация о ресурсах, сформированная в определённых шаблонах представления по заданной логике за промежутки времени. Например, отчёты по потреблению мощностей, отчёты по качеству Услуги (KPI), отчёты по финансам и т.д.

Пользователи – сотрудники компаний, заказчиков, партнёров, обладающими определёнными привилегиями в рамках системы. Каждому пользователю назначается определённая Роль из списка возможных

Привилегии – полномочия на конкретные действия, либо отображения блоков информации, списка проектов и т.д. в рамках системы.

Проект – уникальный набор контрагентов, услуг, ресурсов, пользователей и других элементов, объединённых в один логический блок.

Ресурс – отдельные виды ценностей (мощностей, лицензий, объёмов и т.д.), предоставляемые в рамках услуги. В составе услуги могут присутствовать обязательные и optionalные компоненты.

a. Обязательные ресурсы – те, без которых услуга, либо отдельные сущности в её рамках не могут корректно функционировать (минимальная конфигурация Услуги).

b. Опциональные ресурсы – те, которые расширяют функциональные возможности минимальной конфигурации услуги.

Каждый ресурс подлежит учёту, в соответствии с заданной для него логикой (частота снятия данных, правила округления и т.д.). Данные для компонентов услуги система получает от инфраструктуры в автоматическом режиме через API. Для каждого ресурса должна быть определена себестоимость для формирования расходов проекта.

Роль – набор привилегий, ограничивающих возможности управления и отображения данных в рамках интерфейсов системы.

Техническая поддержка – возможность подачи заявок на службы технической поддержки компании через интерфейс системы. Обмен данными с ITSM-системой должен быть реализован на уровне API.

Тип проекта: логическое разделение проектов по принципу оказания услуг. Возможны следующие типы проектов:

a. Конечный Заказчик – проект, основанный на предоставлении услуг на коммерческой основе для конечного Клиента.

b. Партнёрский – проект, основанный на предоставлении услуг на коммерческой основе для партнёров по модели WhiteLabel. В рамках партнёрского проекта авторизованное лицо Партнёра может создавать свой набор проектов.

c. Инфраструктурный (внутренний) – проект, нацеленный на организацию и предоставление продуктов и решений компанией. Служат для учёта внутренних расходов компании на инфраструктуру. По функционалу не отличается от конечного заказчика.

Содержание

1 ВВЕДЕНИЕ	6
2 ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ	8
2.1 Назначение системы OnCloud.КОСМОС	8
2.2 Требования к техническим средствам	9
2.3 Требования к квалификации обслуживающего персонала	10
3 ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ	11
3.1 Последовательность работ	11
3.2 Требования к выполнению операций технического обслуживания	12
4 РЕАГИРОВАНИЕ НА НЕПОЛАДКИ	13
4.1 Общие требования	13
4.2 Получение технической поддержки	13

1 ВВЕДЕНИЕ

Наименование программного продукта: OnCloud.КОСМОС –
КОРПОРАТИВНАЯ СИСТЕМА МУЛЬТИОБЛАЧНЫХ СЕРВИСОВ.

Условное обозначение: OnCloud.КОСМОС.

Входит в реестр отечественного ПО.

Произведена на основании поручения Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 13.02.2023 по протоколу заседания экспертного совета от 06.02.2023 №91пр.

Разработчик: Общество с ограниченной ответственностью «ОНЛАНТА», 129075, г. Москва, вн.тер.г. Муниципальный округ Останкинский, проезд Мурманский, д. 14 стр. 5, этаж 3, помещ. 20 (далее Разработчик).

Цель создания программного обеспечения OnCloud.КОСМОС:

- создание единственного официального портала личных кабинетов для клиентов компании;
- обеспечение благоприятного имиджа компании на рынке;
- предоставление единого сервиса услуг для всех клиентов предусматривающего:
 - упрощенное получение услуг;
 - информирование об услугах;
 - автоматизацию действий в рамках выбранных услуг.

2 ОБЩИЕ УКАЗАНИЯ

2.1 Назначение программного обеспечения OnCloud. КОСМОС

OnCloud.КОСМОС предназначен для:

- получения информации об объёме использованных ресурсов виртуализации, сетевых ресурсов;
- учёта ресурсов за фактическое потребление
- предоставления отчётности по использованным ресурсам

OnCloud.КОСМОС предусматривает разделение ролей в системе (всего предусмотрено 15 ролей, основные: клиент, менеджер проекта, сейл, пресейл).

Роль пользователя:	Привилегии пользователя в проекте:
Клиент	<ul style="list-style-type: none">• Управление ресурсами в проекте• Управление Услугами в проекте• Управление Отчетами в проекте• Управление Настройками в проекте• Просмотр Истории изменений в проекте
Менеджер проекта	<ul style="list-style-type: none">• Просмотр доступных проектов• Управление ресурсами в проекте• Управление Услугами в проекте• Просмотр Истории изменений в проекте• Управление Отчетами в проекте• Управление Доступами в проекте• Управление Настройками в проекте• Доступ к Проектам• Просмотр типов ресурсов• Просмотр себестоимостей• Просмотр пользователей
Сейл	<ul style="list-style-type: none">• Просмотр доступных проектов• Управление ресурсами в проекте• Управление Услугами в проекте• Просмотр Истории изменений в проекте• Управление Отчетами в проекте• Доступ к Проектам• Просмотр типов ресурсов• Просмотр себестоимостей

Пресейл	<ul style="list-style-type: none">• Просмотр доступных проектов• Управление ресурсами в проекте• Управление Услугами в проекте• Просмотр Истории изменений в проекте• Управление Отчетами в проекте• Доступ к Проектам• Просмотр типов ресурсов
---------	---

2.2 Требования к техническим средствам

Для полноценной работы с Программным обеспечением OnCloud.КОСМОС рабочее место администратора / пользователя должно удовлетворять следующим параметрам:

1. Аппаратные требования:
 - ПК на базе процессора Intel Core i3 (или более производительный);
 - Оперативная память: не менее 4 GB (рекомендуется 8 GB и более);
 - HDD 320 GB (или более);
 - Подключение к сети через сетевой интерфейс со скоростью не менее 100 Мбит/с;
 - Память видеoadаптера: не менее 256 MB (рекомендуется 512 MB и более);
 - Монитор с поддержкой разрешения не менее 1280x1024 (рекомендуется разрешение 1920x1080 и выше).
2. Программные требования:
 - ОС Windows 7/8/10;
 - Браузер Google Chrome версии не ниже 80 или (или другой с аналогичными характеристиками).

2.3 Требования к квалификации обслуживающего персонала

Для персонала, выполняющего администрирование ПО, рекомендуются следующие навыки:

- Системное администрирование – навыки администрирования вычислительных сетей на основе Microsoft Windows, Unix;
- Навыки работы с серверным и телекоммуникационным оборудованием;
- Навыки администрирования серверов приложений и СУБД.

Квалификация обслуживающего персонала должна позволять решать следующие задачи:

- Обеспечивать эксплуатацию общесистемного программного обеспечения и используемых технических средств;
- Осуществлять технологические процессы, связанные с регистрацией пользователей и предоставлением им доступа к обрабатываемой информации;
- Осуществлять мониторинг и контроль работоспособности компонентов ПО;
- При необходимости уметь определять источники сбоев и отказов программно-аппаратных компонентов, а также проводить сбор диагностической информации для последующего восстановления работоспособности.

3 ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ РАБОТ ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА

3.1 Последовательность работ

В рамках поддержания жизненного цикла и предупреждения возникновения сбоев и ошибок в работе ПО обслуживающий персонал должен выполнять регулярный мониторинг состояния используемого серверного оборудования и программного обеспечения. Параметры и периодичность мониторинга приведены в Таблице 1.

Таблица 1 Параметры, подлежащие мониторингу OnCloud.КОСМОС и работы по обслуживанию

Контролируемые параметры и работы	Периодичность мониторинга				
	Ежедневно	Еженедельно	Раз в месяц	3 месяца	ежегодно
Контроль работоспособности общесистемного программного обеспечения и аппаратных компонентов серверного оборудования	+	+	+	+	+
Контроль использования дискового пространства на используемых серверах	+	+	+	+	+
Контроль загрузки оперативной памяти на используемых серверах	+	+	+	+	+
Контроль нагрузки на сетевых интерфейсах	+	+	+	+	+
Контроль загрузки процессорных мощностей на используемых серверах	+	+	+	+	+
Контроль статуса работы программного обеспечения и визуального интерфейса	+	+	+	+	+
Контроль правильности программирования режимов работы			+	+	+
Проверка исправности органов управления АРМ			+	+	+
Чистка монитора от пыли		+	+	+	+
Чистка сервера от пыли и грязи				+	+
Проверка соединения сетевых коннекторов			+	+	+
Тестирование работоспособности жестких дисков				+	+

Проверка аккумуляторных батарей в ИБП/UPS					+
Заполнение журнала регламентных работ	+	+	+	+	+

3.2 Требования к выполнению операций технического обслуживания

Перечисленные операции в пп 3.1 выполняются стандартными операциями администрирования серверов и программного обеспечения.

4 РЕАГИРОВАНИЕ НА НЕПОЛАДКИ

4.1 Общие требования

В случае выявления фактов сбоя в работе компонентов или превышения ожидаемых пороговых значений и параметров необходимо выяснить причины неполадок для последующего устранения.

Для выявления причины неполадок необходимо обратиться в службу технической поддержки Разработчика.

4.2 Получение технической поддержки

В случае обнаружения неисправностей в работе ПО OnCloud.КОСМОС, при возникновении вопросов в процессе эксплуатации ПК, а также для получения консультаций необходимо обращаться к Разработчику:

№	Название	Контактная информация
1	Разработчик	ООО «ОНЛАНТА»
2	Телефон	8(495) 721-12-19; 8-800-200-69-09
3	Электронная почта	Support@onlanta.ru

Лист регистрации изменений