**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА И**

**ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ**

**RT HADOOP**

2020

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

| Термин | Определение |
| --- | --- |
| Заказчик | Организация или лицо, получающее услугу или продукт. |
| Разработчик | Организация, которая выполняет разработку задач (в том числе анализ требований, проектирование, приёмочные испытания) в процессе жизненного цикла. |
| Пользователь | Лицо или группа лиц, извлекающих пользу из RT Hadoop в процессе её применения. |

ОГЛАВЛЕНИЕ

[ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ 2](#_Toc53137020)

[1 ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА RT HADOOP 4](#_Toc53137021)

[1.1 Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации RT Hadoop 4](#_Toc53137022)

[1.2 Совершенствование RT Hadoop 5](#_Toc53137023)

[1.3 Техническая поддержка RT Hadoop 5](#_Toc53137024)

[2 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ RT HADOOP 6](#_Toc53137025)

ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА RT HADOOP

Поддержание жизненного цикла **RT Hadoop** осуществляется за счёт сопровождения **RT Hadoop** в целом и отдельных его компонентов в течение всего периода его эксплуатации.

Сопровождение **RT Hadoop** включает в себя следующие процессы:

устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации **RT Hadoop**;

совершенствование **RT Hadoop**.

Для решения проблем Пользователей и получения их предложений по развитию **RT Hadoop** предоставляется услуга оказания технической поддержки.

Устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации RT Hadoop

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации **RT Hadoop**, могут быть устранены следующими способами:

массовое обновление **RT Hadoop** или его компонентов;

точечное исправление ошибок **RT Hadoop** по заявке Пользователей со стороны Заказчика.

В случае возникновения неисправностей в **RT Hadoop**, либо необходимости в её доработке, Заказчик направляет Разработчику заявку.

Заявка направляется Заказчиком либо Пользователями Заказчика через сайт технической поддержки **RT Hadoop**, который доступен по ссылке — <https://hadoop.rt.ru/support>.

Заявка должна содержать информацию о сути проблемы (или предложения) и обратную контактную информацию.

Заявки могут быть следующих типов:

инцидент — сбой компонентов **RT Hadoop**;

проблема — массовый сбой, повлёкший потерю работоспособности **RT Hadoop**;

запрос на обслуживание — предоставление доступа к **RT Hadoop** или консультации;

запрос на развитие — предложение по доработке **RT Hadoop**.

Разработчик производит тотальную регистрацию всех заявок с присвоением каждой заявке уникального идентификатора.

Уникальный идентификатор служит основной единицей учёта и используется при коммуникациях с Пользователем в рамках заявки.

После выполнения работ по заявке Пользователю направляется ответ. В случае невозможности реализации заявки, Разработчик направляет ответ с обоснованием отказа.

Разработчик в ходе оказания работ по технической поддержке может направить Пользователю запрос дополнительной информации.

Совершенствование RT Hadoop

Совершенствование **RT Hadoop** производится в следующих направлениях:

модернизация **RT Hadoop** и его компонентов в рамках реализации плана его доработок;

совершенствование **RT Hadoop** по внесённым предложениям Пользователей (в случае признания их эффективности).

В рамках совершенствования **RT Hadoop** могут разрабатываться новые функциональные возможности, обновление визуализации или оптимизация его работы.

Техническая поддержка RT Hadoop

Для оказания технической поддержки используется сервис связи с Разработчиком: сайт технической поддержки **RT Hadoop**, который доступен по ссылке — <https://hadoop.rt.ru/support>.

В рамках технической поддержки **RT Hadoop** оказываются следующие услуги:

помощь в установке **RT Hadoop** или его обновлений;

помощь в настройке **RT Hadoop**;

помощь в поиске и устранении проблем в случае выявления некорректной работы **RT Hadoop**;

пояснения функциональности **RT Hadoop** и его компонентов (в случае отсутствия данной информации в документации **RT Hadoop**) и помощь в его эксплуатации;

общие консультации Пользователей.

ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ RT HADOOP

Персонал **RT Hadoop** включает в себя следующие группы:

Пользователи — персонал, который имеет права на выполнение операций по работе с данными **RT Hadoop**;

Технический персонал (администраторы) — персонал, который выполняет работы по поддержанию работоспособности **RT Hadoop**.

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

Для работы с **RT Hadoop** Пользователю необходимо изучить инструкции к **RT Hadoop**, ссылки на которые доступны на сайте **RT Hadoop** (<https://hadoop.rt.ru/>).

Администраторы **RT Hadoop** должны обладать достаточной компетенцией для поддержания серверов и базы данных в надлежащем состоянии и выполнять регламентные профилактические работы.