

Critical patches policy – Часто задаваемые вопросы (Для любой аудитории)

Настоящий документ предназначен для того, чтобы ответить на вопросы, которые могли возникнуть у вас в отношении «Critical patches policy» Avaya, и того, как эта инициатива помогает повысить качество производимых и предоставляемых «Service Packs». Если у вас есть дополнительные вопросы по данному регламенту, вы можете связаться с командой предоставления услуг (Global Services Delivery Team) или вашим представителем Avaya по работе с клиентами или авторизованным бизнес-партнером.

1.) Каким образом и когда клиенты смогут воспользоваться преимуществами Critical patches policy Avaya?

Начиная с 30 сентября 2007 г., Avaya будет выкладывать «Service Packs» на сайт support.avaya.com на основании рассчитанного и опубликованного графика. «Service Packs» будут представлять собой сборник множества «patches», объединенных в единый тщательно протестированный комплекс. По сравнению с отдельными «patches» это позволит снизить риск, облегчить внедрение и обеспечить дополнительный контроль качества.

2.) Какие действия предпринимаются для того, чтобы повысить качество будущих «Service Packs»?

Avaya непрерывно развивает процесс тестирования наших решений для «Service Packs». Постоянное совершенствование на базе анализа основных причин проблем, обнаруженных клиентами, является главным компонентом процессов проверки и разработки решений.

Проверка решения (Solution Verification) – это независимая оценка «Service Packs» с точки зрения клиента. Для повышения качества «Service Packs» процесс проверки решения расширен, при этом дополнительное внимание уделяется клиентским конфигурациям (в т.ч. серверы, шлюзы, конечные точки, обмен сообщениями, приложения Call-центра и Communication Manager, а также другие возможности, имеющие важность для клиента) и методам использования. Кроме сложных сценариев вызовов, взаимодействия функций, большого объема вызовов и высокой мощности, при проверке решения большое внимание уделяется рабочей среде пользователя, надежности, производительности решения, нагрузке на систему, восстановлению, организации сети и совместимости различных компонентов.

Автоматическое тестирование – это основной элемент проверки «Service Packs». В качестве примеров автоматического тестирования можно назвать функциональные и регрессионные испытания, испытания с внесением неисправностей и генерацией трафика. Эти области зачастую развиваются на основании отзывов клиентов, отраслевых норм, а также новых инструментов и техник.

3.) Почему качество «Service Packs» выше, чем качество «patch»?

«Service Pack» – это комплекс из множества обновлений, «patches» и ранее выпущенных «patches» для конкретного продукта. «Service Pack» проходит процедуру проверки системной проверки, описанную в ответе на вопрос 2. «Service Packs» будут планироваться заранее, поэтому у команд разработки и проверки решения будет время на проведение тщательных испытаний «Service Packs».

«Patches» необходимы для решения критической проблемы клиента, сочетающей в себе срочность и риск. В целом, «patches» проходят базовые испытания на работоспособность, однако бывают случаи, когда не получается воспроизвести рабочую среду клиента в лабораторных условиях либо сделать это вовремя. Если доработка для решения критической проблемы может быть воспроизведена вовремя, то «patch» тестируется для того, чтобы подтвердить, что проблема решена. Исчерпывающее тестирование не проводится, так как на него требуется больше времени, чем отведено для удовлетворения срочной потребности (соотношение срочность/риск).

4.) Если создается «critical patch», как оно тестируется?

Avaya будет пытаться воссоздать проблему, с которой столкнулся клиент. Если проблема может быть воспроизведена в лабораторных условиях, будет создано «patch», которое будет

применено в лабораторной системе и протестировано с тем, чтобы убедиться в решении проблемы. «Critical patch» проходит базовые испытания на работоспособность, однако регрессионное тестирование не проводится. Если проблему нельзя воспроизвести, то будет создана доработка, затем проведено испытание, после чего пройдет внедрение «patch».

5.) Как я узнаю, какие «patches» включены в «Service Packs»?

Когда «Service Pack» выкладывается в доступ в центре загрузок, в нем будет четко указано, какие проблемы решает этот пакет. Мы намерены просить наших клиентов внедрять «Service Packs» в их системы, даже если у них нет никаких проблем. Это даст возможность обновить систему и минимизировать возможность проявления в будущем уже известных неисправностей.

6) Как часто будет выкладываться новый «Service Pack», и как я могу получать известия о выходе нового «Service Pack»?

С 30 сентября 2007 г. все «Service Packs» для программных продуктов, разработанных Avaya, будут появляться по общему графику. Это относится как к текущим версиям (N), так и к одной предшествующей основной версии (N-1). В частности, «Service Packs» будут выкладываться в доступ по первым понедельникам четных месяцев (февраль, апрель, июнь, август, октябрь или декабрь). Если будет решено, что для определенного продукта пакет обновлений не нужен, то в графике на соответствующий период не будет такого пакета. Кроме того, если проблема выявлена на поздней стадии разработки «Service Packs», то проблема и исправление могут быть отложены до следующего запланированного выпуска «Service Packs».

Если вы хотели бы получать электронные извещения о выходе нового пакета обновлений, вы можете подписаться на электронные извещения eNotifications. Для подписки на eNotifications посетите сайт support.avaya.com и выберите раздел "My eNotifications" в правой колонке. Для этого вам нужно будет пройти однократную идентификацию с введением пароля (Avaya Single Sign). Более подробные указания по тому, как подписаться на eNotifications, вы найдете в документе «Как подписаться на eNotifications» ("How to Sign up for eNotifications") в разделе "What's New".

7.) Каков наилучший способ обновлять систему?

Компания Avaya намерена просить всех клиентов, с которыми заключен договор на техническое обслуживание (Avaya Maintenance Agreement) или контракт на поддержку (Support Contract) внедрять новые «Service Packs», предназначенные для имеющихся у них систем, посетив центр загрузок на сайте support.avaya.com. «Service Packs» будут разрабатываться для текущих основных версий (N) и одной предшествующей основной версии (N-1) с установленным «Service Pack». Поэтому очень важно обновлять ваши системы по мере выпуска новых версий.

8.) Когда вступает в силу «Critical patches policy» Avaya?

«Critical patches policy» будет применен ко всем продуктам Avaya к 30 сентября 2007 г. Для системы Distributed Office новый регламент вступил в действие в момент ее появления в общем доступе.

9.) Что означает N и N-1?

N означает первую цифру текущей основной версии

N-1 означает последнюю модификацию предшествующей основной версии.

Пример для гипотетического продукта R8.y.z:

N = основная версия, Y = неосновная версия, z = последнее обновление/пакет обновлений
если N = R8.0

то N-1 = R7.Y.z

Пакеты обновлений и «Critical patches» будут создаваться только для последней неосновной версии (Y) и последнего обновления (z) для N и N-1.

10) Если система не является последней версией или N-1, означает ли это, что Avaya Global Services не будет предоставлять поддержку?

Avaya Global Services продолжит оказывать поддержку клиентам, имеющим действующее соглашение о поддержке; однако Avaya больше не будет разрабатывать «Critical patches policy» или пакеты обновлений для более старых версий. «Service Packs», выложенные на сайте

поддержки до 30 сентября 2007 г. будут доступны для загрузки; в их число могут входить «Service Packs» для версий N-2 или более старых версий. Для версий N и N-1 доступны будут только последние «Service Packs». В «Service Packs» будут последовательно включаться все накопленные обновления. Обновления будут накапливаться следующим образом: все «patches», накопленные в предыдущем «Service Pack», будут включены в следующий «Service Pack». Корпоративные клиенты с действующим договором на техническое обслуживание, смогут обновить его до последней версии «Service Pack» программного обеспечения.

11.) Как «critical patches policy» соотносится с новыми предложениями о поддержке программного обеспечения?

Новые предложения о поддержке программного обеспечения обеспечивают клиентам доступ к неосновным версиям и «Service Packs». Так как «Service Packs» будут разрабатываться только для версий N и N-1, мы настоятельно рекомендуем клиентам продолжать устанавливать обновления, чтобы их система являлась версией N или N-1. Пакет поддержки программного обеспечения плюс обновления (Software Support Plus Upgrade) обеспечивает корпоративным клиентам возможность также получать основные обновленные версии в рамках договора о поддержке.

12.) Будут ли дефекты, обнаруженные клиентами, внесены в «Service Packs»?

Если проблема была выявлена на достаточно ранней стадии разработки и тестирования «Service Pack», и время позволяет надлежащим образом рассмотреть проблему с поддержанием высокого качества, то «patch» будет включено в пакет. Если проблема была выявлена на поздних этапах разработки и тестирования «Service Pack», то решение данной проблемы, скорее всего, будет отложено до выхода следующего «Service Pack», что даст возможность полностью протестировать такое решение. Заявки клиентов на расширение или базовые изменения функциональных операций могут не включаться в «Service Pack» и могут быть оставлены для рассмотрения в процессе планирования новой версии.

13.) Каким образом будет внедряться новый «Service Pack»?

«Service Pack» программного обеспечения будут предоставлены корпоративным клиентам, имеющим договор об обслуживании (Avaya Service Agreement) в центре загрузок, расположенном на сайте support.avaya.com (Средние и малые предприятия, являющиеся клиентами, смогут получить доступ к пакетам обновлений без наличия договора о поддержке программного обеспечения).

Обновления встроенного программного обеспечения и систем безопасности также будут доступны в центре загрузок для клиентов, имеющих регистрацию с однократным введением пароля (SSO Login) и имеющих оборудование, зарегистрированное у Avaya.

14.) Будут ли существующие «Service Packs» доступны в центре загрузок?

Все «Service Packs» для старых версий (N-2 и более старые), находящиеся в центре загрузок по состоянию на 30 сентября 2007 г., останутся на том же месте.

С 30 сентября 2007 г. текущий «Service Pack», связанный с последней версией N.Y.z, будет доступен для версий N и N-1. Эти пакеты будут выложены в центре загрузок Avaya. Последний «Service Pack» будет доступен до тех пор, пока не наступит «окончание поддержки изготовителем» данной версии. Обновления будут накапливаться следующим образом: все «patches», накопленные в предыдущем «Service Pack», будут включены в следующий «Service Pack». Корпоративные клиенты с действующим договором на техническое обслуживание, смогут обновить его до последней версии «Service Pack» программного обеспечения.

15.) Как клиенты могут получить доступ в центр загрузок?

Посетите <http://support.avaya.com> и нажмите на ссылку Download Center.

16.) Нужен ли мне договор на техническое обслуживание, для того чтобы получить доступ к обновлениям, связанным с безопасностью?

Нет. Средства защиты безопасности (как определено в Регламенте безопасности Avaya) будут доступны без договора на обслуживание всем клиентам, которые имеют зарегистрированные продукты и регистрацию с однократным введением пароля.

17.) Какой уровень обслуживания я должен иметь, чтобы получить доступ к «Service Packs» программного обеспечения, не связанным с безопасностью?

Согласно новой модели поддержки программного обеспечения, для корпоративных продуктов потребуются, чтобы клиенты, которым нужны «Service Packs», приобрели один из двух уровней поддержки программного обеспечения. Для корпоративных продуктов, которые еще не переведены на новую модель поддержки программного обеспечения (например, более старые версии корпоративных продуктов или решений для малого и среднего бизнеса), будут доступны для загрузки в том порядке, который действует в настоящее время.

18.) Следует ли внедрять каждый выпущенный «Service Pack»?

Мы настоятельно рекомендуем клиентам обновлять систему с помощью последних «Service Packs», доступных в центре загрузок Avaya. Последний «Service Pack» должен решать проблемы, с которыми столкнулись наши клиенты и/или устранять возможность таких проблем в будущем. В «Service Packs» для Communication Manager R4.0 обновления накапливаются: все «patches», накопленные в предыдущем «Service Pack», будут включены в следующий «Service Pack».

19.) Следует ли обновлять систему до новой версии, для того чтобы установить «Service Pack»?

«Service Packs» предназначаются специально для каждого конкретного продукта и версии. Avaya будет разрабатывать «Service Packs» только для версий N и N-1; поэтому от клиента потребуется обновлять систему, для того чтобы установить «Service Packs». Перед установкой следует проверять требования «Service Packs».

20.) Может ли клиент заплатить Avaya за управление и внедрение «Service Packs»?

У компании Avaya есть несколько предложений об обслуживании, которые могут обеспечить содействие в развертывании и внедрении «Service Packs». Для клиентов, у которых работает IP-система Communication Manager, решение Software Release Management обеспечит удаленное внедрение «Service Packs».

Если вам требуется технический специалист или желательно его присутствие, можно воспользоваться пакетом услуг «Поддержка по исправлению продукта» (Product Correction Support): предусмотрено направление технического специалиста на место работы и установка «Service Pack» для соответствующих продуктов.

Предложения Avaya Managed Services также включают в себя внедрение «Service Packs». Более подробную информацию вы можете найти на сайте: Avaya.com > Services > Product and IP Support

21.) Планирует ли Avaya распространять «Service Packs» для неосновных версий через центр загрузок?

Центр загрузок Avaya используется для распространений «Service Packs» клиентам, в том числе и обновлений для неосновных версий некоторых продуктов, например, Communication Manager.

22.) Ожидаются ли какие-либо проблемы для клиентов, обращающихся в центр загрузок Avaya для того, чтобы получить «Service Pack»?

Если клиент располагает соответствующим уровнем поддержки корпоративных продуктов, мы не ожидаем каких-либо проблем с шириной канала для загрузки «Service Pack».

«Service Packs», связанные с безопасностью и встроенным программным обеспечением, не требуют наличия договора о поддержке, однако для доступа требуется, чтобы продукт был зарегистрирован, а пользователь указанного сайта имел регистрацию с однократным введением пароля.

23.) Должны ли клиенты привлекать Avaya для установки обновления?

Компания Avaya будет рада оказать помощь в установке; однако для большинства обновлений участие Avaya во внедрении не требуется.

24.) Будут ли «Service Packs» «горячими» (с установкой в действующую систему без прерывания работы) или «холодными» (с остановкой работы)?

Если «Service Pack» содержит и критические, и некритические «patches», будет трудно сделать такой «Service Pack» «горячим». Одно «холодное» «patch» (требующее остановки системы)

сделает «холодным» весь «Service Pack». При планировании клиенты должны учитывать высокую вероятность того, что будущие «Service Packs» предполагают остановку системы и потребуют определенного периода бездействия.

25.) Подразумевает ли «Critical patches policy», что продажа версий старше N-1 прекратится?
Нет. «Прекращение продаж» объявляется менеджером по продукту. После такого объявления проходит не менее года до «прекращения поддержки изготовителем».

«Прекращение поддержки изготовителем» означает, что Avaya прекращает развитие поддержки конкретного продукта, в т.ч. разработку «patches», «Service Packs» и обновлений документации.

Ниже приведены основные этапы эксплуатационного цикла:

- a. Менеджер по продукту объявляет об окончании продаж
- b. Менеджер по продукту объявляет об окончании поддержки изготовителем
- c. Avaya Global Services (AGS) объявляет о расширенной поддержке (ASG предоставляет поддержку, дальнейших разработок не ведется)
- d. AGS объявляет об окончании поддержки

Ознакомиться с «Регламентом поддержки изготовителем» вы можете на стартовой странице сайта support.avaya.com.

Avaya Global Services продолжит оказывать техническую поддержку клиентам, имеющим действующий договор о поддержке и версии старше N-1.

Находящиеся на сайте пакеты обновлений для N-2 и более старых версий останутся доступными для загрузки клиентом.

26.) Если я считаю, что необходим «patch», и хочу отправить заявку, куда я должен позвонить?
Вы можете позвонить по телефону 800-242-2121, чтобы открыть новую запись в базе данных Maestro, либо вы можете создать заявку на обслуживание на сайте поддержки Avaya (support.avaya.com) в разделе Avaya Service Desk для передачи этой информации основной команде разработчиков (Backbone Team).

27.) Где я могу найти дополнительные справочные материалы?

Ниже указаны темы и приведены ссылки на соответствующие сайты:

Регламент прекращения продаж

Регламент прекращения поддержки

Регламент поддержки изготовителем

На сайте <http://support.avaya.com> (под заголовком "Maintenance Information")

Регламент расширенной поддержки и услуг

<http://support.avaya.com/elmodocs2/Lifecycle/ExtendedSupportPolicy.pdf>

Извещения об окончании продаж и поддержки

<http://support.avaya.com/japple/css/japple?PAGE=avaya.css.OpenPage&temp.template.name=ProdTran>

Картотека показателей уровня технического обслуживания по продуктам

<https://support.avaya.com/cgi-bin/gx.cgi/AppLogic%2bSelectProductA>