



2023

АО «АМТ-ГРУП» Система «AMT Service Kit»

Назначение и преимущества системы

Информационная система AMT Service Kit предназначена для автоматизации рутинных операций инженеров проактивной технической поддержки, с целью повышения качества обслуживания и оперативности выполнения работ, оптимизации работы сети и уменьшения числа сбоев

Преимущества:

- Автоматизация сбора и обработки информации о состоянии сетевой инфраструктуры
- Представление различных срезов собранной информации в виде отчётов и фильтров
- Помощь в оптимизации работы информационной сети с использованием интегрированной базы знаний и экспертизы инженеров проактивной поддержки
- Возможность функционирования как на выделенных аппаратных серверах, так и в среде виртуализации
- Собственная разработка АМТ-ГРУП:
 - Независимость функционирования и развития продукта от иностранных санкций и рестрикций
 - Непрерывное развитие и совершенствование продукта в соответствии с потребностями заказчиков

Услуга проактивной технической поддержки

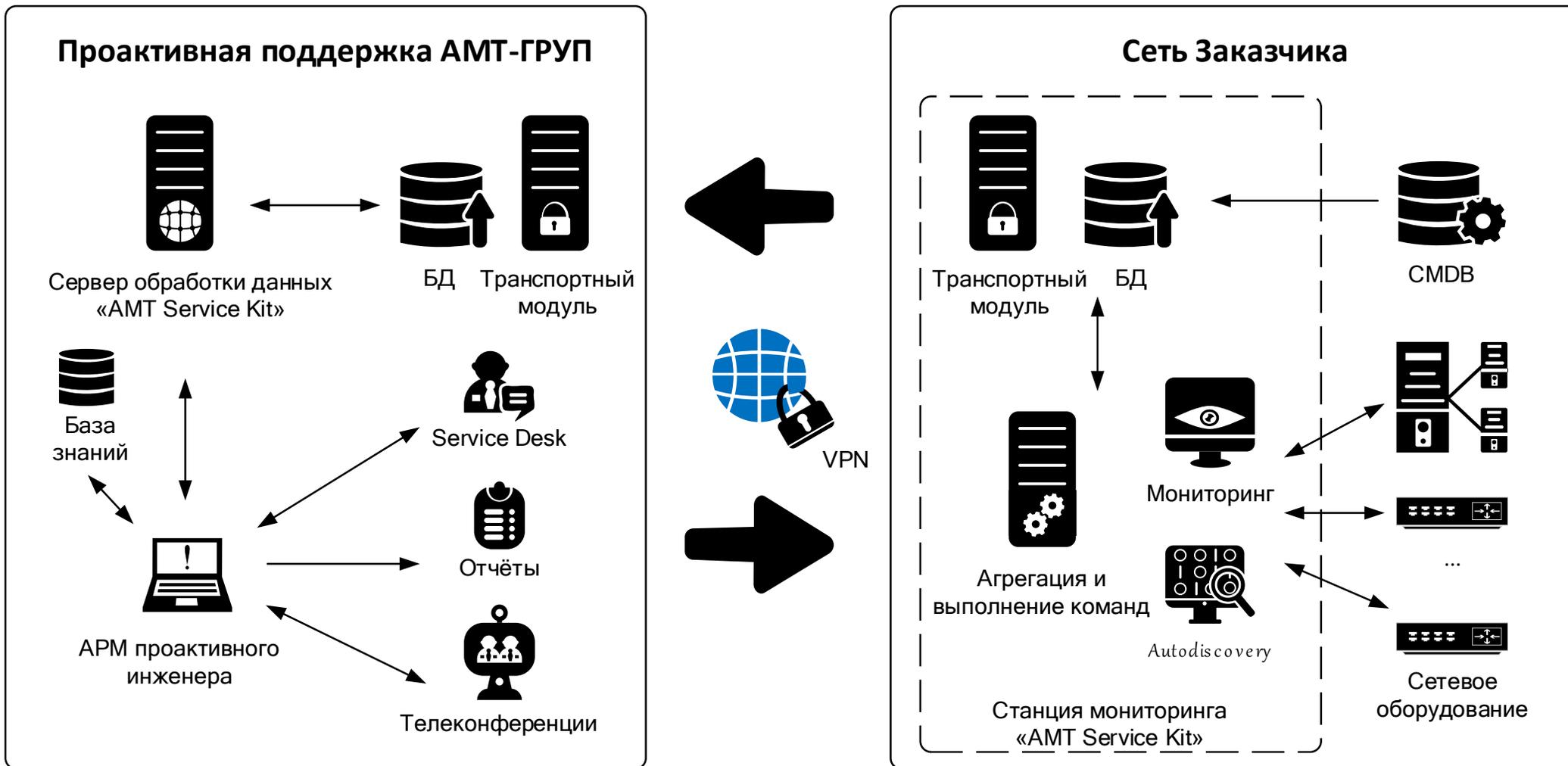
AMT Service Kit применяется в рамках оказания услуги проактивной технической поддержки, которая включает в себя:

- Ознакомительный обзор сети (мини-аудит)
- Закрепление за Заказчиком команды технических экспертов АМТ-ГРУП
- Установка и настройка Станции мониторинга и Транспортного модуля в сети Заказчика
- Проактивный мониторинг ИТ-инфраструктуры Заказчика с помощью продукта AMT Service Kit
- Анализ работы ИТ-инфраструктуры на основании данных AMT Service Kit экспертной группой сертифицированных специалистов
- Информирование Заказчика о текущих и потенциальных проблемах на ИТ-инфраструктуре
- Разработка и предоставление предложений по повышению надежности ИТ-инфраструктуры Заказчика на основании проведенного анализа
- Регулярные телеконференции с Заказчиком
- Квалифицированная помощь при проведении Заказчиком плановых работ, изменению топологии и конфигурации ИТ-инфраструктуры, модернизации оборудования и программного обеспечения, внедрении новых сервисов

Основные компоненты AMT SERVICE KIT

- Станция мониторинга — автообнаружение устройств, автоматический сбор логов, выполнение вспомогательных команд
- Транспортный модуль — передача собранной информации по защищенным каналам связи
- Сервер обработки данных — агрегация и обработка информации, выполнения операций по расписанию
- АРМ проактивного инженера — интерфейс для анализа информации с помощью базы знаний и экспертизы специалистов, включая оперативные отчеты и удобное представление собранных данных

Схема оказания услуг на базе AMT Service Kit



Пояснения к схеме

- Запросы на техническую поддержку регистрируются в системе ТАС АМТ
- В случае недоступности интернет-подключения к инфраструктуре заказчика, выгрузка и доставка собранных данных на сервер АМТ Service Kit может осуществляться вручную сотрудниками, как с выездом к заказчику, так и с использованием безопасных хранилищ данных
- Периодическая выгрузка отчета с рекомендациями и отправка отчета производится инженером АМТ-ГРУП
- Регулярные видеоконференции для поддержания обратной связи на постоянной основе

Описание возможностей AMT Service Kit

- Автоматический поиск устройств сетевой инфраструктуры (Autodiscovery)
- Сбор и анализ syslog (parsing) и snmp сообщений.
- Основной перечень параметров, контролируемых с помощью «AMT Service Kit»:
 - доступность устройств
 - загрузка каналов передачи данных;
 - загрузка процессоров;
 - размер свободной памяти;
 - состояние критичных модулей (электропитание, температура, вентиляторы и проч.);
 - информация о работе соединений (интерфейсов) и протоколов маршрутизации и коммутации;
 - информация с устройств безопасности IT-инфраструктуры;
 - отслеживание изменения состояний BGP, EIGRP, OSPF-соседств и пр.
 - неверные настройки syslog, ntp;
 - частый mac move;
 - частое изменение состояний соседства протокола LDP и др.
- Анализ оборудования на EOL и EOS, BUG list анализ
- Возможность выгрузки отчета с рекомендациями.

Отчёты AMT Service Kit

Система позволяет сформировать различные отчёты и срезы информации.

Еженедельный отчёт содержит:

- Основные выводы - содержит выборку сообщений, на которые рекомендуется обратить внимание в первую очередь, а также комментарии и рекомендации специалистов АМТ-ГРУП
- Статистика сообщений - содержит информацию обо всех отобранных системных сообщениях со ссылками на соответствующие блоки с детальной информацией
- Критичные, Важные, Информационные – в этих разделах приводятся описания сообщений и графики по дням недели для ТОП устройств по количеству сообщений

The screenshot displays the AMT Service Kit Manager interface with several reports open:

- Список оборудования:** A table listing equipment with columns for ID, Host Name, IP Address, Location, and Platform.
- Отчет по syslog с указанием уровня критичности:** A report for the period 2022-09-14 to 2022-09-15, showing a summary table of messages by severity and a detailed table of the top 100 devices.
- Статистика сообщений:** A summary table showing the number of messages by type and criticality.
- ТОП 100 устройств:** A detailed table showing the top 100 devices with columns for device name, IP address, and message counts by day of the week and severity.

Сообщения	Критичность	Количество
ISSU-0-SOFTWARE_INVALID	Критичные	336
Всего критических		336
LINK-3-UPDOWN	Важные	152
LINEPROTO-5-UPDOWN	Важные	152
VPC-5-INTF_CONSISTENCY_SUCCESS	Важные	29
ETHPORT-4-IF_XCVR_WARNING	Важные	22
ETHPORT-5-IF_DOWN_PORT_CHANNEL_MEMBERS_DOWN	Важные	18
ETHPORT-4-IF_SFP_WARNING	Важные	16
ETHPORT-5-IF_TRUNK_DOWN	Важные	12
L2FM-4-L2FM_MAC_MOVE2	Важные	11
ETHPORT-5-IF_TX_FLOW_CONTROL	Важные	9
ETHPORT-5-IF_DUPLEX	Важные	9
ETHPORT-5-IF_BANDWIDTH_CHANGE	Важные	9
ETHPORT-5-IF_RX_FLOW_CONTROL	Важные	9
ETHPORT-5-SPEED	Важные	9
ETHPORT-5-IF_UP	Важные	3
ETH_PORT_CHANNEL-5-FOP_CHANGED	Важные	3
DAEMON-3-SYSTEM_MSG	Важные	2
SMART_LIC-3-COMM_FAILED	Важные	1
TAHUSD-SLOT1-4-BUFFER_THRESHOLD_EXCEEDED	Важные	1
ETHPORT-5-IF_TRUNK_UP	Важные	1
ETH_PORT_CHANNEL-5-PORT_UP	Важные	1
Всего важных		469
USER-5-SYSTEM_MSG	Информационные	59
ETHPORT-5-IF_DOWN_LINK_FAILURE	Информационные	18
ETH_PORT_CHANNEL-5-PORT_DOWN	Информационные	8
Всего информационных		85

Имя устройства	IP-адрес	чт/15	пт/16	сб/17	вс/18	пн/19	вт/20	ср/21	15 сент. - 21 сент.	08 сент. - 14 сент.	01 сент. - 07 сент.
...	...	0	0	0	336	0	0	0	336	3179	2645

Технологии разработки системы

Собственная разработка с использованием свободно распространяемого ПО:

- Java
- Angular
- Ubuntu
- Интеграция с ELK
- СУБД MySQL

