

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ**

**Программный комплекс автоматизации
ситуационного центра информационной
безопасности "Эгида"**

**УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ,
ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ
ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О
ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ
РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММЫ**

**Программный комплекс автоматизации
ситуационного центра информационной
безопасности "Эгида"**

Содержание

<u>1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС АВТОМАТИЗАЦИИ СИТУАЦИОННОГО ЦЕНТРА ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ "ЭГИДА"»</u>	<u>3</u>
<u>2. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС АВТОМАТИЗАЦИИ СИТУАЦИОННОГО ЦЕНТРА ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ "ЭГИДА"» И УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ</u>	<u>3</u>
<u>3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «ПРОГРАММНЫЙ КОМПЛЕКС АВТОМАТИЗАЦИИ СИТУАЦИОННОГО ЦЕНТРА ИНФОРМАЦИОННОЙ БЕЗОПАСНОСТИ "ЭГИДА"»</u>	<u>6</u>
<u>4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....</u>	<u>7</u>

1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «Программный комплекс автоматизации ситуационного центра информационной безопасности "Эгида"»

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения Программный комплекс автоматизации ситуационного центра информационной безопасности "Эгида" (далее "Эгида") осуществляется за счёт сопровождения программного комплекса в течение всего периода эксплуатации.

Сопровождение программного комплекса необходимо для:

- обеспечения бесперебойной работы программного комплекса и ликвидации простоев компьютерного оборудования;
- обеспечения гарантий безопасности функционирования программного комплекса;

Обозначенные цели достигаются следующим путем:

- консультирование пользователя;
- разработки и выпуска новых версий ПО;
- разработки и выпуска обновленных версий эксплуатационной документации;
- устранения логических ошибок в работе программного "Эгида";

2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения "Эгида" и устранения неисправностей

- Оперативное реагирование службы технической поддержки на запросы Пользователей по телефону и электронной почте в режиме 5x8
- Неограниченное количество запросов в службу технической поддержки в течение всего времени эксплуатации продуктов
- Дополнительные консультации ведущих специалистов разработчиков и специалистов по внедрению

Полный перечень услуг и условия их предоставления указаны в **Таблице 1.**

Таблица 1. Перечень услуг технической поддержки ПО и условия их предоставления.

№ п/п	Описание услуг	Примечание
1	Помощь Заказчику (по телефону, факсу или электронной почте) в решении вопросов, которые не могут быть решены собственными специалистами Заказчика на месте	В течение 1 рабочего дня
2	Предоставление Заказчику информации, необходимой для решения информации на местах	В течение 1 рабочего дня
3	Передача всех вопросов, требующих дополнительного изучения в отдел разработки ООО «Гефест Технолоджиз» для устранения неисправностей	В течение 1 рабочего дня

Категории запросов с гарантированным уровнем реакции

- «Ошибки программного обеспечения», вызванные ошибками в продукте "Эгида"
- «Прочие ошибки», проявившиеся в результате работы программного обеспечения третьей стороны.

Перечень уровней приоритета по категориям приведен в **Таблице 2** и **Таблице 3**.

Таблица 2. Уровни приоритета по категории запроса «Ошибки программного обеспечения»

Уровень ошибки	Описание	Пример
Уровень 1	критическая ошибка	аварийное завершения работы программы, потеря данных, небезопасные настройки по умолчанию и другие вопросы по надежности системы
Уровень 2	средняя ошибка	неточное поведение программы, которое не вызывает потери данных или аварийного завершения работы программы
Уровень 3	некритическая ошибка или запрос на дополнительную функциональность	ошибки в локализации продукта, все запросы на дополнительную функциональность

Таблица 3. Уровни приоритета по категории запроса «Прочие ошибки»

Уровень ошибки	Описание	Пример
Уровень 1	критическая ошибка	
Уровень 2	сложные ошибки	запросы на дополнительную функциональность; ошибки, требующие переадресации;
Уровень 3	простые ошибки	требуют для решения короткого разового обмена сообщениями по электронной почте

Для первоначального подтверждения принятия запроса время реакции – 60 минут.

При последующей обработке запроса и подтверждения уровня приоритета:

- анализ по базе знаний компании и предложение стандартного решения, если возможно – 3 часа;
- предварительный анализ проблемы, запрос на дополнительную информацию, принятие решения о необходимости передачи проблемы в отдел разработки с информированием Заказчика – 3 часа.

Заказчик должен предложить категорию запроса и уровень приоритета при подаче запроса, а вендор должен подтвердить или назначить свой уровень приоритета в ответном подтверждении запроса, исходя их сроков, установленных отделом разработки в рамках анализа проблемы с гарантированным временем реакции приведенном в **Таблице 4**.

Таблица 4. Гарантированное время реакции на запрос

Уровень приоритета	Ошибки программного обеспечения	Прочие ошибки
Уровень 1	1 рабочий день	1 рабочий день
Уровень 2	3 рабочих дня	3 рабочих дня
Уровень 3	7 рабочих дней	7 рабочих дней

Телефон службы технической поддержки: +79038404433

Электронный адрес службы технической поддержки: info@heftech.ru

3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения "Эгида"

Пользователи системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя. Администраторы системы должны обладать базовыми навыками администрирования общесистемного программного обеспечения и локальной вычислительной сети организации.

Для работы администраторы системы должны пройти обучение, бесплатно предоставляемое разработчиком системы при выполнении этапа пуско-наладки системы, а также изучить эксплуатационную документацию на систему.

4. Совершенствование программного обеспечения

Работы по модернизации программного обеспечения "Эгида" осуществляются сотрудниками компании ООО «Гефест Технолоджиз».

Программное обеспечение "Эгида" регулярно и планомерно развивается: реализуются новые функциональные возможности, производится оптимизация работы, обновление интерфейса.

В рамках модернизации программного обеспечения "Эгида" осуществляется модификация программного обеспечения путем выпуска новых версий (релизов), предоставляемых пользователям в период технической поддержки. Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию программного обеспечения, направляя предложения по усовершенствованию через установленную форму обратной связи.

Каждое предложение будет рассмотрено и, в случае признания его целесообразности и эффективности, в программное обеспечение "Эгида" будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации программного обеспечения "Эгида" выполняются следующие работы:

- Выявление ошибок в функционировании;
- Исправление функциональных ошибок, выявленных в период эксплуатации;
- Предоставление конечному пользователю новых версий, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
- Модернизация по рассмотренным заявкам от конечного пользователя;
- Модернизация в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
- Прием заявок от конечных пользователей на внесение изменений и дополнений; оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
- Предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.