QIWI Host Based Firewall (QHBF)

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла

программного продукта

Оглавление

[1. Введение 3](#_Toc129777865)

[2. Совершенствование программного продукта, устранение неисправностей 3](#_Toc129777866)

[2.1 Информация о совершенствовании сервиса 3](#_Toc129777867)

[2.2 Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Сервиса 3](#_Toc129777868)

[3. Информационно-консультационная и техническая поддержка, устранение неисправностей 4](#_Toc129777869)

[3.1 Условия предоставления услуг поддержки 4](#_Toc129777870)

[3.2 Каналы доставки запросов 4](#_Toc129777871)

[3.3 Выполнение запросов на поддержку 4](#_Toc129777872)

[3.4 Порядок выполнения работ по оказанию поддержки 4](#_Toc129777873)

[3.5 Закрытие запросов 5](#_Toc129777874)

[3.6 Персонал для поддержания жизненного цикла 5](#_Toc129777875)

# Введение

Документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного продукта «QIWI Host Based Firewall» (далее по тексту QHBF, Сервис), в том числе устранение неисправностей и совершенствование, описание информационно-консультационной и технической поддержки, а также информацию о персонале, необходимом для такой поддержки.

# Совершенствование программного продукта, устранение неисправностей

Программный продукт поставляется заказчику как обособленное (standalone) решение. База данных и программные модули могут размещаться как на физических, так и на облачных серверах Заказчика.

В отношении релизов продукта и его компонентов используется трехзвенная цифровая нумерация: <Основная версия>.<Младшая версия>.<Номер патча>. Например, 2.5.70

Выпуск релизов выполняется по следующим правилам:

* Выпуск новой основной версии происходит в случаях, когда в ядро сервиса вносятся существенные изменения функциональных возможностей.
* Номер младшей версии увеличивается при внесении в какой-либо компонент системы существенных функциональных возможностей.
* Номер патча соответствует номеру задачи из системы управления проектами, в соответствии с которой вносятся изменения в систему.

Выпуск новой версии QHBF сопровождается следующими документами:

* Документ со списком изменений в новой версии
* Обновленное «Руководство пользователя»

## Информация о совершенствовании сервиса

Функциональность Сервиса постоянно расширяется, чтобы соответствовать требованиям клиентов к процессам, которые обслуживает Сервис.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой обновление версии контейнера приложения и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. Данный процесс выполняется во время планового технического обслуживания.

## Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Сервиса

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации Сервиса, могут быть исправлены двумя способами:

* Массовое автоматическое обновление компонентов Сервиса.
* Единичная задача специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

В случае возникновения неисправностей в работе Сервиса, либо необходимости в его доработке, пользователь направляет разработчику Сервиса запрос. Запрос должен содержать тему запроса, суть (описание) и, по мере возможности, снимок экрана со сбоем приложения (если применимо).

Запросы могут быть следующего вида:

* наличие Инцидента – произошедший сбой в работе Сервиса;
* наличие Проблемы – некорректная работа Сервиса;
* запрос на обслуживание – запрос на предоставление информации;
* запрос на развитие – запрос на проведение доработок Сервиса.

# Информационно-консультационная и техническая поддержка, устранение неисправностей

## Условия предоставления услуг поддержки

Услуги поддержки предоставляются в рамках действующего договора на использование программного продукта, в течение указанного в договоре срока действия. Техническая, информационно-консультационная поддержка, устранение неисправностей, а также совершенствование/развитие сервиса QHBF выполняется силами штатных сотрудников КИВИ Лаборатория.

## Каналы доставки запросов

Запросы на информационно-консультационно и/или техническую поддержку (далее – Запросы) принимаются путем направления заявок и обращений по электронной почте на адрес support@qiwilab.ru или по телефону +7 495 721-36-30. Заявки по электронной почте принимаются только с зарегистрированных ранее адресов электронной почты в базе клиентов. (Для регистрации соответствующего адреса необходимо направить заявку-запрос на адрес sales@qiwilab.ru и получить соответствующее подтверждение о регистрации).

Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели.

Обращения по телефону принимаются в рабочие часы с понедельника по пятницу, включительно. Время приема заявок – с 09:00 до 18:00 (Мск).

## Выполнение запросов на поддержку

Запросы могут быть изложены в свободной форме, с понятным описанием проблемы.

При подаче запроса на техническую и/или информационно-консультационную поддержку необходимо:

* кратко описать суть проблемы;
* подробно описать проблему в обращении;
* при необходимости приложить файлы или скриншоты с ошибками;
* указать параметры инсталляции Системы, на которой произошла ошибка (организация-пользователь, производимое действие, ключевые параметры).

## Порядок выполнения работ по оказанию поддержки

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Срок реакции на поступивший Запрос – не позднее следующего за днём обращения рабочего дня. В зависимости от содержания Запроса и возможных способов его исполнения пользователю Системы предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию Запроса, либо создается задача внутри подразделений разработчика программного продукта на модификацию существующей или создание новой функциональности.

## Закрытие запросов

После предоставления ответа пользователю Системы Запрос считается завершенным, и находится в статусе «Завершен, требует подтверждения пользователя».

В случае отсутствия ответа от автора Запроса о завершении исполнения Запроса в течение 10 рабочих дней, Запрос считается закрытым. Закрытие Запроса может инициировать пользователь Системы, если ответ на Запрос по каким-либо причинам более не требуется.

## Персонал для поддержания жизненного цикла

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Направление** | **Компетенции** | **Количество**  **сотрудников** |
| Разработка | Python, Bash, PostgreSQL, Redis | 2 |
| Техническая поддержка | Навыки работы с Сервисом на уровне "продвинутого"  пользователя | 2 |
| Информационно-консультационная  поддержка |

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками КИВИ Лаборатории.