

Программа для ЭВМ «Vul-Search»

Описание процессов, обеспечивающих
поддержание жизненного цикла
программного продукта

Оглавление

Оглавление	1
1. Введение	2
2. Совершенствование программного продукта, устранение неисправностей	2
2.1. Информация о совершенствовании «Vul-Search»	2
2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Vul- Search	3
3. Информационно-консультационная и техническая поддержка, устранение неисправностей	4
3.1. Условия предоставления услуг поддержки	4
3.2. Каналы доставки запросов	4
3.3. Выполнение запросов на поддержку	4
3.4. Порядок выполнения работ по оказанию поддержки	5
3.5. Заккрытие запросов	5
3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла	5
4. Резервное копирование	5
5. Контактная информация производителя программного продукта	6
5.1. Юридическая информация	6
5.2. Контактная информация технической и информационно- консультационной поддержки	6

1. Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного продукта «Программа для ЭВМ «Vul-Search»» (далее по тексту Vul-Search, Система, Сервис, сервис «Vul-Search»), в том числе устранение неисправностей и совершенствование, описание информационно-консультационной и технической поддержки, а также информацию о персонале, необходимом для такой поддержки.

2. Совершенствование программного продукта, устранение неисправностей

Программный продукт поставляется заказчику как SaaS (облачное) решение – база данных и программные модули размещаются на предварительно подготовленную инфраструктуру на серверах Центра обработки данных (далее ЦОД). При поставке решения заказчику выделяется определенная область (пространство) Системы, производится настройка Системы (создание аккаунтов, развертывание поисковых узлов для нужд заказчика). После этого заказчику предоставляются учетные записи для доступа к Системе.

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

Выпуск релизов осуществляется по следующим правилам:

- Выпуск новой основной версии происходит в случаях, когда в ядро системы 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 Jira, в соответствии с которой вносятся изменения в систему.

Выпуск новой версии Vul-Search сопровождается следующими документами:

- Документ со списком изменений в новой версии;
- Обновленное «Руководство пользователя».

2.1. Информация о совершенствовании «Vul-Search»

Функционал Системы постоянно расширяется. Целью расширения функционала является в том числе соответствие Системы требованиям

клиентов к информационной безопасности организаций, входящих в состав Группы Компаний, а также повышение эффективности поиска информации.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов и, как правило, связан с полной остановкой и последующим перезапуском приложения. При этом, для исключения возможной остановки работы сервиса, данный процесс производится во время планового технического обслуживания.

При необходимости запуска большого количества задач, связанная система серверов горизонтально масштабируется, для увеличения скорости сканирования репозитория.

2.2. Информация об устранении неисправностей в ходе эксплуатации Vul-Search

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

- Массовое автоматическое обновление компонентов Сервиса;
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

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

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.

3. Информационно-консультационная и техническая поддержка, устранение неисправностей

3.1. 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 Vul-Search осуществляется силами штатных сотрудников ООО «КИВИ Лаборатория».

3.2. 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@vul-search.ru. Заявки по электронной почте принимаются только с зарегистрированных ранее адресов электронной почты. (Для регистрации соответствующего адреса необходимо направить заявку-запрос на адрес sales@vul-search.ru и получить соответствующее подтверждение о регистрации).

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

Обращения в электронной форме обрабатываются в рабочие часы с понедельника по пятницу, включительно. Время обработки заявок – с 10:00 до 18:00 (Мск).

3.3. Выполнение запросов на поддержку

Запросы осуществляются 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 Системы, на которой произошла ошибка (организация-пользователь, производимое действие, ключевые параметры).

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию поддержки

Зарегистрированный Запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Срок реакции на поступивший Запрос – не позднее следующего за днем 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 существующего или создание нового функционала.

3.5. 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.

3.6. Персонал для поддержания жизненного цикла

Направление	Компетенции	Количество сотрудников
Разработка Full-Stack	Python, React.js	2
Техническая поддержка	- основы делопроизводства - навыки работы с Системой на уровне "продвинутого" пользователя	2
Информационно консультационная поддержка		

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками ООО «КИВИ Лаборатория».

4. Резервное копирование

Резервные копии базы данных на серверах создаются раз в сутки в ночное время (для снижения нагрузки на инфраструктуру ЦОД).

Резервные копии файлов данных пользователей (файлы выгружаемых и

загружаемых документов и данных) и исполняемых файлов программного продукта создаются раз в сутки в ночное время.

Все резервные копии хранятся в течение 5 лет.

5. Контактная информация производителя программного продукта

5.1. Юридическая информация

Общество с ограниченной ответственностью «КИВИ Лаборатория»

Место нахождения: 117648, г. Москва, Северное Чертаново, д. 1А, стр. 1

Юридический адрес: 127030, Москва г, ул Сущёвская, д. 27, стр. 2, офис 191, помещ. 3/3/3

ОГРН: 1227700388332

ИНН: 7707469287

E-mail: sales@vul-search.ru

5.2. Контактная информация технической и информационно-консультационной поддержки

Техническая и информационно-консультационная поддержка:

- техническая —

e-mail: support@vul-search.ru

- информационно-консультационная —

e-mail: sales@vul-search.ru

Фактические адреса размещения:

- инфраструктуры разработки —
111020, Москва, Боровая улица, д. 7, стр. 10, Центр обработки данных
- серверов —
117587, Москва, Варшавское шоссе, д.125, стр.1, Центр обработки данных
- серверов —
127106, Москва, Алтуфьевское шоссе, д. 33-Г, Центр обработки данных
- разработчиков —
117648, г. Москва, Северное Чертаново, д. 1А, стр. 1
- службы поддержки —
117648, г. Москва, Северное Чертаново, д. 1А, стр. 1