

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ООО «КФ-Системс»

_____/Рыбин А. А./
«__» _____ 2021 г.

«Экспертная система поддержки принятия решений по информационной безопасности С-Fence»

Описание жизненного цикла Системы

Страниц 7

Ver.1.0

Калининград, 2021

Аннотация

Документ предназначен для технических специалистов Заказчика, обслуживающих Систему «Экспертная система поддержки принятия решений по информационной безопасности C-Fence». Приводимые в данном документе англоязычные термины, принятые в данной предметной области, либо не имеющие русского аналога, употребляются без прямого перевода и пояснений, что в полной мере соответствует и воспринимается персоналом технической поддержки, обладающим необходимыми знаниями, навыками, имеющим необходимую подготовку и являющимся носителями профессиональной терминологии.

Оглавление

1. Введение.....	3
2. Жизненный цикл программного обеспечения	4
3. Типовой регламент технической поддержки	5
4. Контактная информация производителя программного обеспечения	6
4.1. Юридическая информация	6
4.2. Контактная информация службы технической поддержки	6

1. Введение

Настоящее руководство описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла Системы «Экспертная система поддержки принятия решений по информационной безопасности C-Fence».

2. Жизненный цикл программного обеспечения

«Экспертная система поддержки принятия решений по информационной безопасности С-Force» предоставляется в виде набора PHP-скриптов и дампа базы данных.

Состав ПО: система состоит из редактора графов (опросов) и интерпретатора. Для своей работы использует базу данных (MySQL). Реализована на языке PHP и JavaScript. Используется технология Ajax в построении интерфейсов. В качестве фреймворка используется Yii2.

Среда исполнения. Для работы системы требуется веб-сервер Apache / Nginx / ISS с интерпретатором PHP и базой данных MySQL. ПО может выполняться под управлением ОС Windows / Linux / Unix-подобных систем.

Для контроля версий ПО каждый релиз имеет свой номер:

- для стабильных версий принято обозначение вида “X.Y”, где X и Y - номер версии и ее сборка;

- для версий с незначительными обновлениями или срочными исправлениями принято обозначение вида “X.Y.Z”, где X и Y - номер и сборка стабильной версии, Z - номер версии с обновлениями или исправлениями.

Выпуск стабильных версий производится при исправлениях или существенном накоплении добавочных полезных функций без автоматического обновления версий ПО, установленных на стороне заказчика. Независимо от типа установленного решения заказчик сам управляет обновлением ПО.

3. Типовой регламент технической поддержки

3.1. Условия предоставления услуг технической поддержки

Услуги поддержки оказываются в рамках подписанного договора между заказчиком и исполнителем. В приоритетном режиме рассматриваются запросы о проблемах, блокирующих работу заказчика с ПО.

3.2. Каналы доставки запросов в техническую поддержку

Запросы на техническую поддержку принимаются в электронном виде посредством направления электронной почты на адрес info@c-fence.com. Обращения в электронной форме принимаются круглосуточно, в любой день недели. Также техническая поддержка оказывается в телефонном режиме по телефону +7 911 494 1866.

3.3. Выполнение запросов на техническую поддержку

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- кратко описать суть проблемы (по этому описанию в автоматизированной системе будет заведен запрос заказчика);
- подробно описать проблему в обращении;
- приложить лог-файлы или скриншоты с ошибками;
- указать параметры системы, на которой произошла ошибка (версию ОС, браузера).

3.4. Порядок выполнения работ по оказанию технической поддержки

Каждому запросу присваивается уникальный регистрационный номер в автоматизированной системе регистрации задач, назначаются исполнители запроса и его приоритет. Служба технической поддержки сообщает заказчику регистрационный номер, присвоенный запросу при регистрации. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в системе регистрации задач.

В зависимости от содержания запроса и возможных вариантов его решения заказчику предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса либо высылается новая сборка продукта. Заказчик обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам исполнителя для своевременного решения запроса. Запрошенная дополнительная информация, рекомендации и ответы заказчика документируются исполнителем в системе регистрации задач.

3.5. Закрытие запросов в техническую поддержку

После получения ответа заказчиком запрос считается завершенным и находится в статусе «Завершен. Требуется подтверждения Заказчика». В случае аргументированного несогласия заказчика с завершением запроса выполнение запроса продолжается. Завершенный запрос переходит в состояние закрытого после получения исполнителем подтверждения от заказчика о решении запроса. Закрытие запроса подтверждает представитель заказчика, зафиксированный в списке ответственных лиц.

В случае отсутствия ответа заказчика о завершении запроса в течение 14 рабочих дней, в случае, если иное не оговорено в дополнительных соглашениях, запрос считается закрытым. Закрытие запроса может инициировать заказчик, если надобность в ответе на запрос по каким-либо причинам более не требуется.

4. Контактная информация производителя программного обеспечения

4.1. Юридическая информация

ООО «КФ-Системс»

Юридический адрес: 236022, Калининградская обл., г. Калининград, пр-кт Мира, дом 7, литер А1а1 этаж 5, офис 513.

ОГРН: 1126670008926

ИНН: 6670372647

КПП: 390601001

4.2. Контактная информация службы технической поддержки

Телефон: +7 911 494 18 66

Электронная почта: info@c-fence.com