

ARUDIT SECURITY LLC.  
Novovladykinskiy drive 8 building 3,  
127106, Moscow, Russia  
Tel. +7(499) 201-5512  
www.safensoft.com  
e-mail: info@safensoft.com



ООО «АРУДИТ СЕКЬЮРИТИ»  
ИНН: 9715404505  
127106, Россия, Москва  
Нововладыкинский проезд, д. 8, стр. 3  
Тел: +7(499) 201-5512  
www.safensoft.com  
e-mail: info@safensoft.com

## **ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «SOFTCONTROL 6.1»**

## **УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО КОМПЛЕКСА, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММЫ «SOFTCONTROL 6.1»**

Москва 2023г



## Содержание

<b><u>1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «SOFTCONTROL 6.1» ...</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2. ПЕРЕЧЕНЬ ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «SOFTCONTROL 6.1» И УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ .....</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ «SOFTCONTROL 6.1» .....</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>4. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.....</u></b>	<b><u>7</u></b>

## **1. Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения «SOFTCONTROL 6.1»**

Поддержание жизненного цикла программного обеспечения SOFTCONTROL 6.1 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 комплекса SOFTCONTROL 6.1;

## **2. Перечень оказываемых услуг в рамках сопровождения программного обеспечения «SOFTCONTROL 6.1» 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	Помощь Заказчику в решении вопросов, полученных от его технической службы, касающихся продуктов ООО «АРУДИТ СЕКЬЮРИТИ»	В течение 1 рабочего дня
4	Передача всех вопросов в испытательную лабораторию SafenSoft для устранения неисправностей	В течение 1 рабочего дня

**Категории запросов с гарантированным уровнем реакции**

- «Ошибки программного обеспечения», вызванные ошибками в продукте SOFTCONTROL 6.1
- «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 – 30 минут.

При последующей обработке запроса и подтверждения уровня приоритета:

- анализ по базе знаний компании и предложение стандартного решения, если возможно – 2 часа;
- предварительный анализ проблемы, запрос на дополнительную информацию, принятие решения о необходимости передачи проблемы в отдел разработки с информированием Заказчика – 2 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: +7(499)201-5512

Электронный адрес службы технической поддержки: [support@safensoft.com](mailto:support@safensoft.com)



### **3. Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержки работоспособности программного обеспечения «SOFTCONTROL 6.1»**

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 SOFTCONTROL 6.1 осуществляются сотрудниками компании ООО «Арудит Секьюрители».

Программное обеспечение SOFTCONTROL 6.1 регулярно и планомерно развивается: реализуются новые функциональные возможности, производится оптимизация работы, обновление интерфейса.

В рамках модернизации программного обеспечения SOFTCONTROL 6.1 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 SOFTCONTROL 6.1 будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации программного обеспечения SOFTCONTROL 6.1 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.