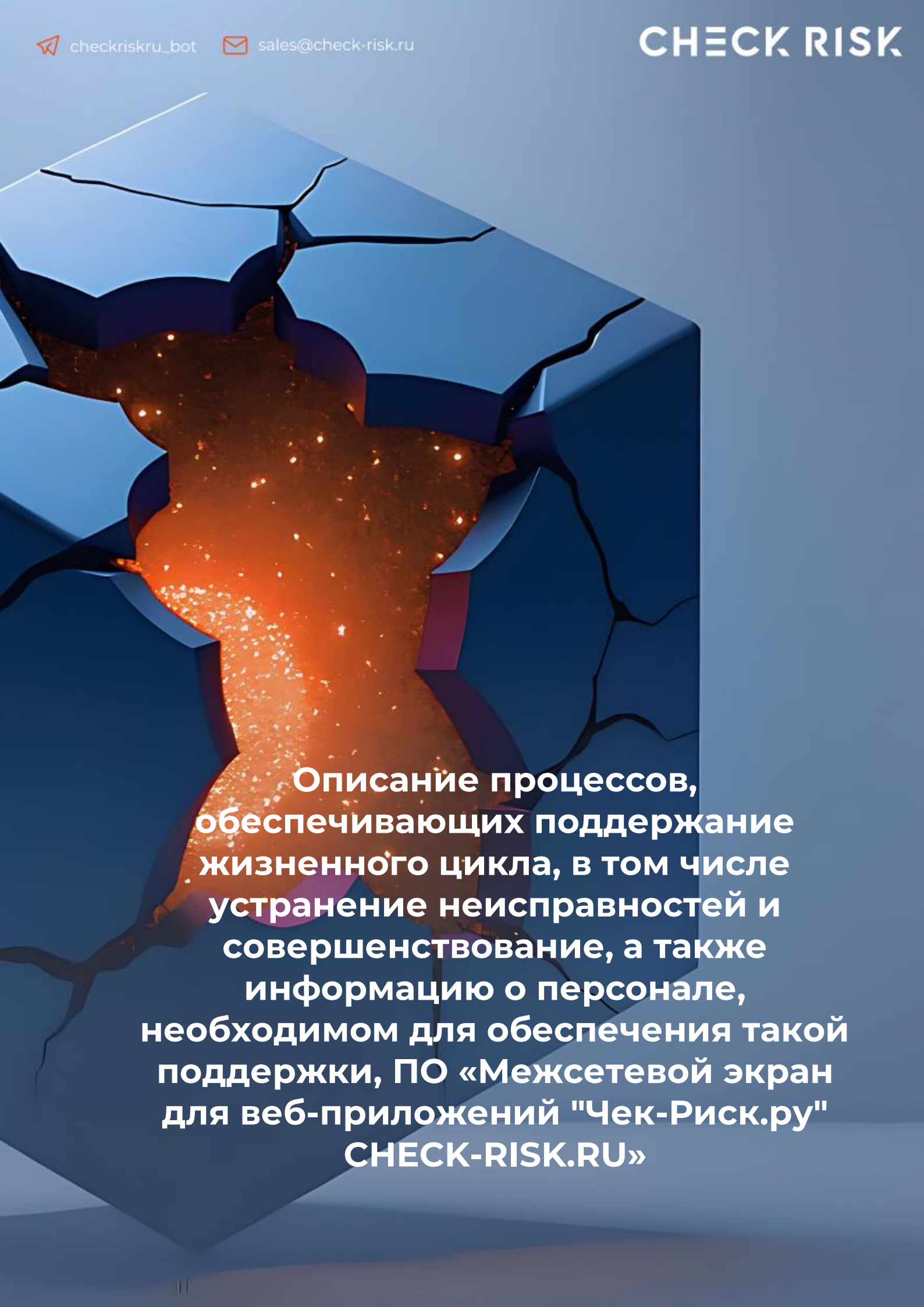




**Описание процессов,  
обеспечивающих поддержание  
жизненного цикла, в том числе  
устранение неисправностей и  
совершенствование, а также  
информацию о персонале,  
необходимом для обеспечения такой  
поддержки, ПО «Межсетевой экран  
для веб-приложений "Чек-Риск.ру"  
CHECK-RISK.RU»**

## **Введение**

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО «Межсетевой экран для веб-приложений «Чек-Риск.ру» CHECK-RISK.RU», включая регламент технической поддержки.

### **1. Жизненный цикл ПО**

Программное обеспечение «Межсетевой экран для веб-приложений «Чек-Риск.ру» CHECK-RISK.RU» представляет из себя интернет-сервис, развернутый на инфраструктуре облачного хостинг провайдера ООО «ТАЙМВЭБ.КЛАУД». Сервис не требует установки на устройство пользователя или дополнительной предварительной настройки и предоставляется пользователю как готовое к работе решение в SaaS (Software as a Service, «Программное обеспечение как услуга») модели. Правообладатель поддерживает жизненный цикл сервиса на протяжении всего периода предоставления доступа к ПО «Межсетевой экран для веб-приложений «Чек-Риск.ру» CHECK-RISK.RU».

#### **1.1. Версионность ПО**

Сервис не версионруется для отдельных пользователей, все пользователи работают с последней доступной версией. Обновление версии происходит массово в автоматическом режиме. Дополнительные действия от пользователя для перехода к использованию новой версии не требуются. Переход на новую версию выполняется производителем ПО без простоя в работе сервиса и не влечет остановки обслуживания пользователей.

#### **1.2. Информация о совершенствовании ПО**

Производитель ПО выполняет обновления сервиса, когда необходимо внести изменения в функциональные возможности сервиса либо произвести исправление ошибок в его работе. При обновлении сервиса производитель, при необходимости, вносит изменения в документацию сервиса на сайте <https://check-risk.ru/>. При необходимости вертикального масштабирования производитель вносит изменения в аппаратные ресурсы оборудования, на котором размещается сервис: число процессорных ядер, объем дискового пространства, объем оперативной памяти. При необходимости горизонтального масштабирования производитель расширяет количество серверов, используемых для размещения сервиса. Новые серверы, как

правило, имеют аппаратные ресурсы и программные настройки, идентичные уже запущенным серверам. Такие работы могут проводиться без остановки сервиса за счет динамического изменения конфигурации оборудования, предназначенного для балансировки http-сессий. Пользователи заранее уведомляются о предстоящем простое в работе.

Процесс обновления экземпляра программного обеспечения представляет собой замену исполняемого файла приложения и/или его конфигурационных файлов (если были произведены изменения в пользовательском интерфейсе) и, как правило, без остановки сервиса. При этом остановки сервиса для операторов или потребителей API-вызовов может не произойти за счет использования элементов горизонтального масштабирования и кластерной конфигурации. Производитель ПО обеспечивает стабильное бесперебойное функционирование своей инфраструктуры, на которой развернуто ПО «Межсетевой экран для веб-приложений «Чек-Риск.ру» CHECK-RISK.RU», за исключением случаев проведения плановых технических работ, направленных на совершенствование сервиса, или работ, вызванных сбоями оборудования или программного обеспечения. В случае аварии производитель незамедлительно приступает к устранению неполадок.

О плановых технических работах, влекущих за собой приостановку доступа к сервису или отдельным его компонентам, пользователи уведомляются заранее по электронной почте. В случае аварийных работ пользователи уведомляются об аварии и внеплановых работах при наличии технической.

### **1.3. Устранение неисправностей, обнаруженных в ходе эксплуатации ПО**

Неисправности, выявленные в ходе эксплуатации сервиса, могут быть устранены двумя способами:

- Массовое автоматическое обновление компонентов ПО производителем. Выполняется для всех пользователей или для отдельных групп пользователей.
- Единичная работа специалиста службы технической поддержки по запросу пользователя.

## **2. Типовой регламент технической поддержки**

Техническая поддержка оказывается пользователю на протяжении всего периода использования сервиса ПО «Межсетевой экран для веб-приложений «Чек-Риск.ру» CHECK-RISK.RU». Техническая поддержка оказывается с 9:00 до 19:00 по Московскому времени, 5 дней в неделю без перерывов.

### **2.1. Каналы для отправки запросов в техническую поддержку**

Пользователь может отправить запрос в техническую поддержку по следующим каналам связи:

- по номеру телефона 8 (900) 279-78-37;
- посредством направления сообщения на электронную почту: [support@check-risk.ru](mailto:support@check-risk.ru);
- через форму онлайн-чата на сайте <https://check-risk.ru/>;
- через Telegram-чат: [https://t.me/checkriskru\\_bot](https://t.me/checkriskru_bot).

Обслуживание запросов в техническую поддержку осуществляется в рабочие дни с понедельника по пятницу, с 10:00 до 18:00 (МСК). Все поступившие обращения рассматриваются в указанные рабочие часы. Стандартный регламент ответа – в течение 24 часов с момента поступления запроса (в рабочее время). Это означает, что не позже следующего рабочего дня пользователь получает либо решение проблемы, либо промежуточный ответ с информацией о ходе работ.

### **2.2. Содержимое запроса на техническую поддержку**

При подаче запроса на техническую поддержку необходимо:

- Сообщить логин или домен для идентификации учетной записи, в которой возникла проблема;
- Подробно описать проблему;
- При необходимости предоставить скриншоты с ошибками.

### **2.3. Порядок обработки обращений пользователей**

Каждому запросу присваивается уникальный идентификатор в онлайн-системе учета заявок ПО - Панели управления, при этом назначаются исполнители запроса и устанавливается его приоритет. Обращения приоритезируются по типу проблемы, ее влиянию на работоспособность сервиса и времени получения обращения, согласно установленной системы приоритетов. Наивысший приоритет

отдается обращениям, которые связаны с недоступностью ПО «Межсетевой экран для веб-приложений «Чек-Риск.ру» CHECK-RISK.RU». Обращения со стандартным приоритетом обрабатывается в порядке очереди, по времени поступления. Служба технической поддержки сообщает пользователю идентификатор запроса, присвоенный при его регистрации. Зарегистрированный запрос обрабатывается и выполняется согласно установленной системе приоритетов. Действия специалистов исполнителя по выполнению запроса документируются в онлайн-системе учета заявок ПО - Панели управления. Пользователю предоставляются варианты решения возникшей проблемы согласно содержанию запроса. Пользователь обязуется выполнять все рекомендации и предоставлять необходимую дополнительную информацию специалистам технической поддержки для своевременного решения запроса.

#### **2.4. Закрытие запросов в техническую поддержку**

После доставки ответа запрос считается завершенным, и находится в таком состоянии до получения подтверждения от заказчика о решении инцидента. 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.

### **3. Персонал для поддержания жизненного цикла**

Персонал для поддержания жизненного цикла

| <b>№</b> | <b>Направление</b>  | <b>Компетенции</b>                                                                                                          | <b>Кол-во сотрудников</b> |
|----------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1        | Разработка Back-END | Разработка серверного кода на php, Python, работа с реляционными базами данных Postgresql, работа с системами хранения кеша | 1                         |

|   |                                          |                                                                                                                                         |   |
|---|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
|   |                                          | Redis, оптимизация и настройка поисковой системы, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes/Docker Swarm        |   |
| 2 | Разработка Front-END                     | Разработка клиентского кода на JavaScript, HTML, css. написание компонентов с помощью библиотек React\Redux. Работа с системами сборки. | 1 |
| 3 | Тестировщики                             | Автоматическое тестирование                                                                                                             | 1 |
| 4 | Специалисты службы технической поддержки |                                                                                                                                         | 1 |

Указанные специалисты являются штатными сотрудниками Правообладателя.

#### **4. Контактная информация правообладателя ПО**

##### **Информация о лице правообладателе:**

ИП Елисеев Иван Владимирович

ИНН: 236401038208

ОГРН: 325237500010509

352392, Краснодарский край, Кавказский р-н, г Кропоткин, 1-й микрорайон, д.10, кв. 5.

**Контактная информация:**

Контактная информация ИП Елисеев Иван Владимирович: 352392, Краснодарский край, г. Кропоткин, 1-й микрорайон, д.10, кв 5, +7 (900)279-78-37 [admin@check-risk.ru](mailto:admin@check-risk.ru)

**Контактны службы поддержки:**

Связаться со специалистами службы технической поддержки можно одним из следующих способов:

- По номеру телефона 8 (900) 279-78-37;
- Посредством направления сообщения на электронную почту: [support@check-risk.ru](mailto:support@check-risk.ru);
- Через форму онлайн-чата на сайте <https://check-risk.ru/>;
- Через Telegram-чат: [https://t.me/checkriskru\\_bot](https://t.me/checkriskru_bot).

График работы службы технической поддержки:

- С 10 до 19 в рабочие дни.

**Фактический адрес размещения инфраструктуры:**

117545, г. Москва, ул. Подольских Курсантов, д. 15Б

**Фактический адрес нахождения службы поддержки:**

352392, Краснодарский край, г. Кропоткин, 1-й микрорайон, д.10, кв 5.

**Фактический адрес размещения разработчиков:**

352392, Краснодарский край, г. Кропоткин, 1-й микрорайон, д.10, кв 5.

**Фактический адрес размещения серверов:**

117545, г. Москва, ул. Подольских Курсантов, д. 15Б