

**ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ,
ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА
СИСТЕМЫ «ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ «ЮНИГЕЙТ»,
В ТОМ ЧИСЛЕ УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ВЫЯВЛЕННЫХ
В ХОДЕ ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ,
А ТАКЖЕ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ, НЕОБХОДИМОМ ДЛЯ
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ТАКОЙ ПОДДЕРЖКИ**

Листов 11

Москва
2023

Аннотация

В настоящем документе представлено описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла системы «Программное обеспечение «Юнигейт» (далее – Система), в том числе устранение неисправностей, выявленных в ходе эксплуатации программного обеспечения, совершенствование программного обеспечения, а также приведена информация о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки.

Содержание

Перечень терминов, сокращений и обозначений	4
1 Общие положения	5
2 Поддержание жизненного цикла Системы	6
3 Устранение неисправностей	7
4 Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения Системы	8
5 Перечень услуг, оказываемых в рамках модификации Системы	9
6 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержания жизненного цикла Системы.....	10
7 Контакты	11

Перечень терминов, сокращений и обозначений

В тексте настоящего документа используются термины, сокращения и обозначения, приведенные в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1 – Перечень терминов, сокращений и обозначений

Термин, сокращение, обозначение	Описание, определение, расшифровка
Защищаемая система	Система, информационную безопасность которой обеспечивает система «Программное обеспечение «Юнигейт»
Система	Система «Программное обеспечение «Юнигейт»
ПО	Программное обеспечение

1 Общие положения

Система «Программное обеспечение «Юнигейт» предназначена для управления учетными записями пользователей защищаемой системы, управления ролевой моделью, управления доступом пользователей к функциям и данным защищаемой системы.

Область применения – в аттестуемом по требованиям безопасности информации контуре защищаемой системы.

2 Поддержание жизненного цикла Системы

Поддержание жизненного цикла Системы осуществляется за счет сопровождения программного обеспечения (далее – ПО) разработчиком Системы (ООО «КАМА Технологии») и включает в себя консультации пользователей по вопросам:

- эксплуатации;
- установки, переустановки и обновления ПО;
- загрузки и обновления данных.

Сопровождение ПО необходимо для обеспечения:

- корректной работы Системы;
- корректной работы с данными;
- развития функциональности Системы.

Сопровождение ПО осуществляется путем:

- консультирования пользователей по вопросам эксплуатации Системы по различным видам связи:
 - телефону;
 - электронной почте;
- уведомления заказчика о выходе новых версий ПО Системы и предоставления ему новых версий ПО мере их выпуска;
- предоставления заказчику изменений и дополнений эксплуатационной документации;
- устранения ошибок в случае их выявления при работе с ПО.

Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения Системы, приведен в разделе 4 настоящего документа.

3 Устранение неисправностей

Если в процессе работы Системы возникает неисправность (нештатная ситуация), то необходимо обратиться к разработчику Системы по каналам связи, указанным на сайте uni-gate.ru, юнигейт.рф или в разделе 7 настоящего документа. Для оперативного решения вопроса необходимо подготовить и предоставить следующую информацию:

- название операционной системы, под управлением которой работает Система, ее разрядность и версия;
- название браузера, в котором осуществляется работа в Системе, и его версия;
- описание шагов, которые привели к ошибке;
- снимки экрана (скриншоты), на которых изображено окно Системы с ошибкой, а также текст ошибки.

4 Перечень услуг, оказываемых в рамках сопровождения Системы

В рамках сопровождения Системы оказываются следующие услуги:

- консультации по выбору серверного и клиентского аппаратного и программного обеспечения для обеспечения максимальной производительности Системы;
- консультационная помощь в установке Системы;
- помощь в настройке и администрировании Системы;
- помощь в установке обновлений Системы;
- помощь в поиске и устранении проблем в случае некорректной установки обновления Системы;
- помощь в подключении источников данных Системы;
- разъяснение назначения и функциональности различных компонентов Системы;
- предоставление актуальной документации по установке, настройке и работе Системы;
- выпуск новых версий ПО Системы, полученных в результате ее модификации, и предоставление заказчику неисключительных прав на их использование.

5 Перечень услуг, оказываемых в рамках модификации Системы

В рамках модификации Системы оказываются следующие услуги:

- прием заявок от заказчика на внесение изменений и дополнений в Систему;
- согласование с заказчиком возможности и сроков исполнения заявок;
- внесение в Систему изменений и дополнений на основании заявок заказчика;
- выявление ошибок в функционировании Системы и их исправление;
- предоставление заказчику новых версий ПО Системы, выпущенных в результате ее модификации и исправления ошибок;
- предоставление заказчику неисключительных прав на использование новых версий ПО Системы, выпущенных в результате ее модификации и исправления ошибок.

6 Информация о персонале, необходимом для обеспечения поддержания жизненного цикла Системы

Для поддержания жизненного цикла Системы предусмотрено три линии технической поддержки:

- первая линия поддержки: операторы технической поддержки Системы, обладающие навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, хорошо знакомые с информацией по Системе, умеющие распределять заявки по специалистам второй линии;
- вторая линия поддержки: специалисты по сопровождению, обладающие навыками работы с персональным компьютером на уровне пользователя, умеющие работать с Системой на уровне администратора, имеющие глубокие предметные знания о Системе, способные давать консультации по работе с Системой;
- третья линия поддержки: разработчики и специалисты по тестированию, имеющие знания и навыки работы со средой разработки Системы, умеющие устранять нештатные ситуации, имеющие навыки разработки и тестирования ПО.

7 Контакты

Контакты службы технической поддержки Системы:

- почтовый адрес: 614068, г. Пермь, ул. Ленина, дом 77а, ком. 305;
- адрес электронной почты: info@kamatech.ru;
- телефон: + 7 (499) 110-57-05.