

**ДОКУМЕНТАЦИЯ, СОДЕРЖАЩАЯ ОПИСАНИЕ
ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ
METASFERA PLATFORM**

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА	3
1.1. Первичная установка и настройка программного обеспечения Metasfera Platform.....	3
1.2. Техническая поддержка пользователей	3
1.3. Проведение модернизации программного обеспечения Metasfera Platform.....	4
2. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ.....	5
3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ METASFERA PLATFORM.....	6
3.1. Персонал, обеспечивающий работу программного обеспечения Metasfera Platform.....	6
3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию .	7
ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ШАБЛОН ОТЧЕТА О ВЫЯВЛЕННЫХ УЯЗВИМОСТЯХ...	8

1. ОПИСАНИЕ ПРОЦЕССОВ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПОДДЕРЖАНИЕ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА

Поддержание жизненного цикла Metasfera Platform (далее также Система, Программный продукт) включает в себя следующие сервисные процессы:

- Первичная установка и настройка;
- Техническая поддержка пользователей;
- Модернизация работы.

1.1. Первичная установка и настройка программного обеспечения Metasfera Platform

Первичная установка и настройка программного обеспечения Metasfera Platform осуществляется администраторами Системы на основании инструкции, необходимой для эксплуатации программного обеспечения Metasfera Platform.

1.2. Техническая поддержка пользователей

Техническая поддержка пользователей осуществляется в формате консультирования пользователей и администраторов Системы по вопросам установки, переустановки, администрирования и эксплуатации по следующим контактам:

- Адрес почты: contact@metasfera.ru;
- Телефон: +7 495 419 3449.

В рамках технической поддержки оказываются следующие услуги:

1. Помощь в установке Программного продукта;
2. Помощь в настройке и администрировании Программного продукта;
3. Помощь в установке обновлений Программного продукта;
4. Пояснение функционала Программного продукта, помощь в эксплуатации;
5. Предоставление актуальной документации по установке/настройке/функциям Программного продукта.

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Metasfera Platform	стр. 4 из 8
--	-------------

6. Предоставление обновлений Программного продукта по факту выпуска новых релизов продукта или исправлений (Fix pack) Программного продукта.
7. Предоставление отчета на электронную почту о выявленных уязвимостях и способах их устранения, шаблон отчета представлен в приложении (Приложение 1).

Периодичность проверки наличия уязвимостей: при выпуске релиза Программного продукта, но не реже 1 раза в месяц.

Сроки предоставления отчета о выявленных уязвимостях и способах их устранения: 5 рабочих дней с момента обнаружения - для критичной уязвимости, 10 рабочих дней с момента обнаружения - для некритичной уязвимости.

1.3. Проведение модернизации программного обеспечения Metasfera Platform

Программный продукт регулярно и планомерно развивается: в нем появляются новые функции и возможности, проводится оптимизация работы и обновляется интерфейс.

В рамках модернизации Системы осуществляется модификация программного обеспечения и выпускаются новые версии (релизы) Системы, которые предоставляются пользователю в период технической поддержки Системы.

Пользователи могут влиять на развитие и модернизацию Программного продукта, направляя предложения по усовершенствованию на портал технической поддержки.

Каждое предложение будет рассмотрено, и в случае признания его целесообразности и эффективности, в Систему будут внесены соответствующие изменения.

В рамках модернизации оказываются следующие услуги:

1. Выявление ошибок в функционировании Программного продукта;

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Metasfera Platform	стр. 5 из 8
--	-------------

2. Исправление ошибок, выявленных в функционировании Программного продукта;
3. Прием заявок от конечного пользователя на внесение изменений и дополнений в Систему;
4. Оказание консультационной помощи по вопросам технической реализации пожеланий, указанных в заявке;
5. Модернизация Программного продукта по заявкам конечного пользователя;
6. Модернизация Программного продукта в связи с изменением законодательства, административных регламентов и т.п.;
7. Предоставление конечному пользователю новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок;
8. Обеспечение конечных пользователей изменениями и дополнениями к эксплуатационной документации;
9. Предоставление конечному пользователю неисключительных прав использования новых версий Программного продукта, выпущенных в результате модернизации и исправления ошибок.

2. ОКАЗАНИЕ УСЛУГ ПО ДОРАБОТКЕ

В случае заинтересованности Заказчика в расширении функциональности представитель Заказчика направляет свои пожелания в адрес разработчика Системы.

Далее все пожелания согласовываются между разработчиком и Заказчиком, обговариваются сроки и стоимость работ.

Перечень Услуг (работ) по модернизации Системы включает в себя:

1. Доработка функционала и корректировка Системы, основанная на предложениях по улучшению организации базы.

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Metasfera Platform	стр. 6 из 8
--	-------------

2. Модернизация функциональных модулей Системы.
3. Разработка, связанная с интеграцией Системы в инфраструктуру Заказчика.
4. Разработка дополнительной функциональности в Системе по запросам и предложениям Заказчика.
5. Улучшения, связанные с выгрузкой информации из Системы в файлы различных форматов.
6. Исправления некритичных ошибок, связанных с неудобством использования Системы, но не влияющих на работоспособность Системы.

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПОДДЕРЖКИ РАБОТОСПОСОБНОСТИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ METASFERA PLATFORM

3.1. Персонал, обеспечивающий работу программного обеспечения Metasfera Platform

Пользователи Системы должны обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Для работы с ПО пользователю необходимо изучить документ «Руководство пользователя».

Пользователь с ролью «Аналитик» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя. Необходимо знание основ анализа данных, принципов построения баз данных, наличие базовых знаний языка запросов SQL. Необходимы умение работать с информацией и данными учетных систем, а также опыт анализа данных и создания аналитических отчетов.

Пользователь с ролью «Администратор» должен владеть навыками работы с персональным компьютером на уровне уверенного пользователя. Необходимо знание основ работы вычислительной техники и программного обеспечения в

Документация, содержащая описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения Metasfera Platform	стр. 7 из 8
---	-------------

локальных сетях, а также настроек системной политики прав пользователей в операционных системах семейства Windows и/или Linux. Знание Реляционных БД (PostgreSQL). Знание средств восстановления баз данных и мониторинга производительности серверов.

3.2. Персонал, обеспечивающий техническую поддержку и модернизацию

Специалисты, обеспечивающие техническую поддержку и развитие Системы, должны обладать следующими знаниями и навыками:

1. Владение персональным компьютером на уровне продвинутого пользователя;
2. Понимание принципов проектирования баз данных;
3. Навык администрирования БД;
4. Знание функциональных возможностей ПО и особенностей работы с ними;
5. Владение методами работы с Реляционными БД (PostgreSQL);
6. Знание средств резервного копирования, восстановления баз данных;
7. Навык мониторинга производительности серверов;
8. Знание языка структурированных запросов (SQL).

ПРИЛОЖЕНИЕ 1. ШАБЛОН ОТЧЕТА О ВЫЯВЛЕННЫХ УЯЗВИМОСТЯХ

Шаблон отчета о выявленных уязвимостях и способах их устранения представлен ниже в таблице (Таблица 1).

Таблица 1. Шаблон отчета о выявленных уязвимостях

№ п\п	Наименование модуля	Уязвимость	Критичность	Версия ПО	Версия устранения	Обнаружено	Устранено	Влияние
1.								
2.								
3.								