

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор



Е.В. Ёрхов

«12» июня 2024 г.

ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ»

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ

(ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ)

ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОГРАММНОГО СРЕДСТВА

Инд. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инд. № дубл.	Подп. дата

МОСКВА 2024 г.

Перечень принятых терминов и сокращений

Сокращение	Определение понятия
АС	Автоматизированная система
ОС	Операционная система
ТЗ	Техническое задание
ИБ	Информационная безопасность
УЦ	Удостоверяющий центр, центр сертификации (англ. Certification Authority)
АТС	Автоматическая телефонная станция
УКП	Унифицированная коммуникационная платформа
ПО	Программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки
Система / АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ	Специализированное ПО предназначенная для хранения, управления и распространения корпоративных доверенных мобильных приложений.
ОС «Альт СП» Сервер	Операционная система для серверов и рабочих станций со встроенными программными средствами защиты информации, сертифицированная ФСТЭК России (обозначение программного изделия — ЛКНВ.11100-01)
OS Android	Операционная система для смартфонов, планшетов, электронных книг и т.д.
ИХИ	ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ»

Име. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Име. № дубл.	Подп. дата
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата
ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ				Лист
				4

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ ДОКУМЕНТА

Настоящий документ является описанием процессов жизненного цикла ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ.

1.2 ТРЕБОВАНИЯ К УРОВНЮ ПОДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛА

Документация на ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ рассчитана на специалистов, имеющих навыки системного администрирования, работы с приложениями мобильных устройств и обновления прошивки мобильных устройств (смартфонов, планшетов).

1.3 ПЕРЕЧЕНЬ ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

Сведения, необходимые для эксплуатации ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ находятся в документации производителя:

- Документация, содержащая описание функциональных характеристик экземпляра программного обеспечения;

Име. № подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв. № дубл.	Подп. дата	ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ					Лист
										5
					Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	

2.2 ПРОЦЕСС ПОСТАВКИ

Процесс поставки определяет зону ответственности – ООО «Ай Экс Ай лаборатория защиты информации», поставляющую систему, программный продукт и услугу по установке и развёртыванию программного продукта. Программный продукт включает сервер приложений под управлением ОС «Альт СП» Сервер, развернутый в сети Интернет, клиентское приложение для защищенных мобильных устройств компании IXI (IXIUS, АУУА, Aquarius), процесс установки может происходить доставкой мобильных устройств Разработчику.

Поставщик:

Совместно с Заказчиком разрабатывает Планы Внедрения, Опытно-конструкторской эксплуатации, Развертывания, Тестирования систем и т.д. Согласует необходимое оборудование – совместимую с ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ модель мобильного устройства;

Разрабатывает, на основе утвержденных графиков и планов, график работ по развертыванию системы;

Планирует работы специалистов ООО «Ай Экс Ай лаборатория защиты информации» на территории на территории разработчика;

Утверждает разработанные Планы;

Осуществляет поставку систем, в соответствии с графиком;

Реализует разработанные планы и графики;

2.3 ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ

Процесс разработки является зоной ответственности разработчика - ООО «Ай Экс Ай лаборатория защиты информации», проектирующей и разрабатывающей программный продукт «АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ». Разработка проектов компанией ведется с использованием методологии «Scrum». Методология делает акцент на качественном контроле процесса разработки. В рамках этой же методологии осуществляется также поддержка программного обеспечения и сопровождению программных продуктов.

- Разработчик прорабатывает:
 - Описание проекта ПО;
 - План доработки разработки ПО;
 - Стандарты на разработку требований к ПО;
 - Стандарты на процесс проектирования ПО;
 - Стандарты кодирования ПО;
 - Спецификация системы/подсистемы;
 - Спецификация требований к ПО;
 - Спецификация требований к интерфейсу;
 - Описание проекта системы/подсистемы;

Ине.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Ине.№ дубл.	Подп. дата	ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ					Лист
										7
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

- Исходный код ПО;
- Исполняемый объектный (бинарный) код ПО;
- План сертификации в части ПО;
- План верификации ПО;
- План квалификационного тестирования ПО;
- План управления конфигурацией ПО;
- План обеспечения качества ПО;
- План установки ПО;
- План передачи ПО;
- Процедуры верификации ПО;
- Описание квалификационного тестирования ПО;
- Результаты верификации ПО;
- и т.д.

2.4 ПРОЦЕСС ЭКСПЛУАТАЦИИ

Процесс эксплуатации программных продуктов определяет работы Заказчика и Исполнителя, по обеспечению эксплуатационного обслуживания системы в заданных условиях в интересах пользователей.

2.5 ПРОЦЕСС СОПРОВОЖДЕНИЯ

Процесс сопровождения определяет работы персонала ООО «Ай Экс Ай лаборатория защиты информации», которое предоставляет услуги по сопровождению программного продукта, состоящие в контролируемом изменении программного продукта с целью сохранения его исходного состояния и функциональных возможностей. Данный процесс охватывает перенос и снятие с эксплуатации программного продукта.

Ине.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Ине.№ дубл.	Подп. дата	ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ					Лист
										8
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

3 ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ ПРОЦЕССЫ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПО

3.1 ПРОЦЕСС ДОКУМЕНТИРОВАНИЯ

Процесс документирования определяет работы по описанию информации, выдаваемой в процессе жизненного цикла. Оформление документации представляемой Заказчику, оговаривается на этапе 2.1 Процесс заказа. Перечень документации согласно нормативным требованиям, по согласованию с Заказчиком, включает, как правило:

- Принципы построения ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ, схема решения, модули;
- Описание функциональных характеристик;
- Описание технической архитектуры ПО;
- Описание технических средств хранения, компиляции кода ПО;
- Руководство поддержки программно-аппаратных средств;
- Описание версии ПО;

Часть разработанной документации, размещена на сайте.

3.2 ПРОЦЕСС ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

Определяет работы по объективному обеспечению качественного и эффективного выполнения мероприятий и процессов, реализуемых в рамках утвержденных планов. Совместные анализы, аудиторские проверки, верификация и аттестация используются в качестве методов обеспечения качества.

3.3 ПРОЦЕСС РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Определяет процесс анализа и устранения проблем (включая несоответствия), независимо от их характера и источника, которые были обнаружены во время осуществления разработки, эксплуатации, сопровождения или других процессов.

Процесс решения проблем детально изложен в Приложении №1

Ине.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Ине.№ дубл.	Подп. дата	ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ					Лист
										9
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

Приложение №1

Стандартные условия оказания услуг по послегарантийной технической поддержке и доработке программного обеспечения ООО «АЙ ЭКС АЙ ЛАБОРАТОРИЯ ЗАЩИТЫ ИНФОРМАЦИИ» (АЙ ЭКС АЙ).

Терминология:

- ПО – программное обеспечение от компании «АЙ ЭКС АЙ»;

Перечень и описание видов Услуг по послегарантийной технической поддержке и сроки их предоставления

1.1 ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ УСЛУГ

№ п.п.	Услуги
1	Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)
2	Актуализация и профилактическое обновление программного обеспечения
3	Управление процессами технической поддержки
4	Предоставление доступа к информационному portalу Технической поддержки Исполнителя

1.2 ОПИСАНИЕ УСЛУГ

1.2.1 Техническая поддержка в Аварийных ситуациях (Аварийная поддержка)

Услуги Аварийной технической поддержки (немедленная техническая помощь при эксплуатации и/или обслуживании ПО) относятся к неисправностям Приоритета 1 и оказываются в ситуации экстренного запроса Заказчика по телефону, факсу или электронной почте об оказании технической поддержки и помощи.

К экстренным проблемам также относятся нарушения в работе ОС устройства, обусловленные сбоем в ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ, и вызванные этой же причиной проблемы в безопасности оборудования и сетей клиентов.

При аварийной ситуации технический специалист Исполнителя по телефону обеспечивает немедленную помощь в случае возникновения неисправностей (ошибок), повлекших за собой остановку работы ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ или мобильного устройства, на которое оно установлено. Заказчик обеспечивает возможность доставки мобильных устройств Исполнителю.

Име.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв.№ дубл.	Подп. дата	ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ	Лист
						11
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата		

1.2.2 Актуализация и профилактическое обновление ПО

Актуализация и профилактическое обновление ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ заключается в непрерывном контроле Исполнителя за актуальностью и безопасностью установленных на мобильных устройствах Заказчика программных коррекций и версий ПО, которые обеспечивают устранение проблем данной версии ПО либо упреждают возникновение новых неисправностей.

Производитель, выпустив коррекцию ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ (patch, maintenance release, correction release), в котором обеспечивается устранение проблем, присущих версиям ПО, установленным на мобильных устройствах Заказчика, сообщает об этом Заказчику. Исполнитель гарантирует полную работоспособность ПО с установленными коррекциями на задействованном аппаратном обеспечении.

1.2.3 Управление процессами технической поддержки

Управление процессами технической поддержки означает комплексный подход к решению задач послегарантийной технической поддержки для Заказчика, учитывающее специфику комплекса услуг, предоставляемых Заказчику и специфику нужд Заказчика в рамках договора на послегарантийное обслуживание. При этом со стороны Исполнителя по настоящему Договору назначается менеджер технической поддержки, который является ключевым ответственным и контактным лицом для Заказчика по всем вопросам послегарантийной технической поддержки, включая эскалации по техническим вопросам и контроль обслуживания в аварийных ситуациях (при этом Сообщения об отказах/технические запросы принимаются к обработке с использованием обычных каналов связи службы послегарантийной технической поддержки, как было описано ранее).

Управление процессами технической поддержки включает:

- Оперативное планирование услуг послегарантийной технической поддержки. Менеджер технической поддержки совместно с Заказчиком подготавливает оперативный план послегарантийной технической поддержки, в котором оговариваются все основные аспекты, методики работы и ответственности Сторон для успешной реализации договора.
- Оперативное управление Технической поддержкой.

Оперативное Управление технической поддержкой обеспечивает предоставление заказчику согласованных услуг Технической поддержки. Менеджер технической поддержки руководит Группой Технической поддержки, которая предоставляет предусмотренные Договором услуги.

Оперативное управление включает в себя:

Име.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Инв.№ дубл.	Подп. дата		ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ					Лист
						Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата	12

оборудованию и системам производства Исполнителя, материалы на лазерных дисках, в бумажном виде и прочее.

1.3 ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

1. Предоставление Услуг Заказчику осуществляется по Запросу Заказчика.

2. Для оказания услуг Исполнитель предоставляет Заказчику контакт «Горячей линии»:

Тел.: +7(495)648-6007

Факс: _____

E-Mail: support@ixi.ru

Горячая линия предоставляется в режиме 5 дней в неделю и 8 часов в день

Услуги предоставляются на русском языке. Если контактные данные меняются,

Исполнитель как минимум за три дня оповещает об этом Заказчика в письменной форме.

3. Запрос должен содержать следующие сведения:

- номер Договора (Заказа) о предоставлении сервисного обслуживания;
- координаты представителя Заказчика;
- тип, серийные номера мобильных устройств, наименование и номер версии Программного Обеспечения АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ;
- описание неисправности;
- определение Приоритета Проблемы в соответствии со статьей 5 настоящего Приложения.

4. Окончательное определение Приоритета Проблемы устанавливается по согласованию с техническим специалистом Исполнителя.

5. При соответствующем оформлении Запроса Исполнитель регистрирует Запрос и сообщает Заказчику номер Запроса по электронной почте или по телефону.

6. После регистрации Запроса от Заказчика Запрос считается принятым, Исполнитель приступает к его выполнению в соответствии с приобретенными видами услуг Заказчиком.

1.4 УРОВНИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Услуга технической поддержки оказывается на двух уровнях. На первом уровне технической поддержки предусмотрено оказание поддержки в течении суток с момента приема заявки Исполнителем. На втором уровне технической поддержки предусмотрено оказание поддержки в течении 5-7 дней с момента приема заявки Исполнителем.

Ине.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Ине.№ дубл.	Подп. дата	ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ					Лист
										14
Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата						

1.5 ПЕРЕЧЕНЬ ОБСЛУЖИВАЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

Перечень программного обеспечения, обслуживаемого в рамках договора.

№	Расположение	Тип	Серийный номер	Дата окончания поддержки
1				
2				
3				
4				

Ине.№ подл.	Подп. и дата	Взам. инв. №	Ине.№ дубл.	Подп. дата

Изм	Лист	№ докум.	Подп.	Дата

ПО АРХИВ ПРИЛОЖЕНИЙ

Лист

15

