

ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

«F6 Digital Risk Protection»

Описание процессов, обеспечивающих поддержание
жизненного цикла

Содержание

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ	3
1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	4
1.1 Введение.....	4
1.2 Назначение ПО.....	4
1.3 Программно-аппаратные среды функционирования ПО	4
2 ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ ПО.....	6
2.1 Сбор и анализ требований к разработке ПО.....	6
2.2 Проектирование архитектуры ПО	6
2.3 Разработка ПО в коде	7
2.4 Проведение тестирования ПО перед эксплуатацией.....	7
2.5 Запуск в промышленную эксплуатацию ПО.....	7
2.6 Промышленная эксплуатация ПО	8
2.7 Сопровождение ПО	8
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО	9
4 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПО	10
4.1 Устранение экстренных неисправностей ПО	10
5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА.....	11
6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ	12
6.1 Персонал, обеспечивающий работу ПО на рабочих местах пользователей .	12
6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, аналитическую поддержку и модернизацию ПО «F6 Digital Risk Protection».....	12
7 ИНФОРМАЦИЯ О ФАКТИЧЕСКИХ АДРЕСАХ.....	14

ТЕРМИНЫ И СОКРАЩЕНИЯ

Термин	Описание
Бренд	Совокупность уникальных идентификационных признаков, отличающих компанию. К составляющим бренда относят название, логотип, слоган, фирменный шрифт и т.п.
Заказчик	Лицо, которое использует на законных основаниях ПО на основании заключенного договора
Исполнитель	Работы Исполнителя на протяжении всего жизненного цикла могут выполняться: <ul style="list-style-type: none">• АО «БУДУЩЕЕ»;• Компанией-интегратором, по выбору Заказчика
ПО	Программное обеспечение «F6 Digital Risk Protection»
Разработчик	АО «БУДУЩЕЕ»
Скриншот	Изображение, «снимок» экрана ПК или мобильного устройства, на котором запечатлено содержимое экрана устройства
API	Application Programming Interface. Описание способов взаимодействия одной компьютерной программы с другими
SaaS	Software as a Service. Модель обслуживания, при которой программное обеспечение размещено в облачной инфраструктуре

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Введение

Настоящий документ описывает процессы поддержания жизненного цикла программного обеспечения «F6 Digital Risk Protection» (далее — ПО, Digital Risk Protection). Поддержание жизненного цикла ПО осуществляется за счет его сопровождения в течение всего периода эксплуатации и совершенствования (проведения обновлений) согласно собственному плану разработки и по заявкам Пользователей.

1.2 Назначение ПО

«F6 Digital Risk Protection» – платформа по защите цифрового присутствия компании в сети Интернет, мониторингу и противодействию цифровым рискам. Платформа собирает данные из различных источников с помощью автоматических средств мониторинга на предмет незаконного использования бренда или объектов интеллектуальной собственности компании. Для реагирования на такие нарушения платформа использует системы автоматизированного реагирования, а также партнерские связи для исполнения требований устранить нарушение.

1.3 Программно-аппаратные среды функционирования ПО

ПО «F6 Digital Risk Protection» не требует установки на устройстве Пользователя.

ПО поставляется Заказчику двумя способами:

1. ПО как услуга (SaaS) – облачный интернет-сервис;
2. Доступ через API-интерфейс.

Требования для работы ПО как облачного интернет-сервиса:

- Windows Internet Explorer версии 8.0 и выше;
- Google Chrome версии 4.0 и выше;
- Mozilla Firefox версии 3.5 и выше;
- Apple Safari версии 4.0 и выше;
- Opera версии 10.5 и выше;
- iOS Safari версии 3.2 и выше;
- Opera Mobile версии 11.0 и выше;
- Google Chrome for Android версии 11.0 и выше;
- Mozilla Firefox for Android версии 26.0 и выше;
- Windows Internet Explorer Mobile версии 10.0 и выше;

- Яндекс.Браузер версии 20 и выше;
- Microsoft Edge версии 105 и выше.

Требования для работы ПО с помощью API-интерфейса:

- Python 3.5.3.

2 ПРОЦЕСС РАЗРАБОТКИ ПО

Процесс разработки ПО включает в себя:

- Сбор и анализ требований к разработке ПО;
- Проектирование архитектуры ПО;
- Разработка ПО в коде;
- Проведение тестирования ПО перед эксплуатацией;
- Запуск в промышленную эксплуатацию ПО;
- Промышленная эксплуатация ПО;
- Сопровождение ПО.

2.1 Сбор и анализ требований к разработке ПО

На этапе сбора и анализа требований ПО определяются требования всех заинтересованных сторон, включая функциональные и нефункциональные требования.

Основные этапы сбора и анализа требований к разработке ПО:

- Определение основных задач и целей, которые должен решить проект ПО;
- Определение ключевых заинтересованных сторон (заказчики, пользователи, разработчики, другой персонал);
- Сбор требований к ПО;
- Анализ требований, их уточнение, пересмотр на точность и реализуемость;
- Оценка рисков;
- Создание плана и графика реализации проекта;
- Документирование требований и проектных планов;
- Согласование и утверждение требований.

2.2 Проектирование архитектуры ПО

Проектирование архитектуры ПО – это процесс определения общей структуры системы, ее компонентов и модулей, а также взаимодействия между компонентами системы на основе выработанных требований.

Проектирование архитектуры включает в себя следующие этапы:

- Определение архитектурного стиля;
- Определение основных модулей и компонентов системы, их взаимодействие;
- Выбор технологий (языки программирования, базы данных и т.д.) и инструментов для разработки ПО;
- Документирование архитектуры системы.

2.3 Разработка ПО в коде

На этапе разработки ПО в коде осуществляется реализация проектных решений с помощью выбранных технологий и инструментов.

Разработка ПО включает в себя следующие этапы:

- Написание исходного кода ПО с использованием выбранных технологий и инструментов;
- Проверка кода на наличие ошибок и несоответствий;
- Проведение интеграционного тестирования;
- Отладка кода (исправление обнаруженных ошибок);
- Проверка кода для улучшения качества ПО, его производительности и безопасности;
- Интеграция частей кода и модулей ПО в единую систему, проверка их совместимости;
- Подготовка к тестированию ПО перед эксплуатацией.

2.4 Проведение тестирования ПО перед эксплуатацией

Тестирование ПО перед эксплуатацией – это оценка качества ПО, его функциональности, производительности и безопасности. Цель тестирования заключается в подтверждении того, что ПО удовлетворяет установленным требованиям и корректно работает в различных условиях.

Тестирование включает в себя следующие этапы:

- Создание и настройка учетных записей клиента;
- Проверка привязки данных в системе к учетной записи клиента

2.5 Запуск в промышленную эксплуатацию ПО

Запуск в промышленную эксплуатацию – это процесс подготовки окружения для предоставления ПО Заказчику. Запуск в промышленную эксплуатацию осуществляется силами Исполнителя.

Запуск в промышленную эксплуатацию включает следующие этапы:

- Передача реквизитов доступа к ПО;
- Контроль получаемых данных, ошибок и пр.;
- Настройка систем мониторинга и анализа;
- Первичный сбор данных и надстройка.

2.6 Промышленная эксплуатация ПО

Промышленная эксплуатация (далее – эксплуатация) – это этап жизненного цикла, когда ПО используется в реальных рабочих условиях на постоянной основе.

Промышленная эксплуатация включает в себя следующие этапы:

- Обработка выявляемых событий и предоставление обратной связи;
- Контроль работоспособности ПО;
- Доработка и регулярное обновление ПО для устранения ошибок, повышения производительности, а также введения новых функций;
- Периодическая отчетность по работоспособности и устранением неисправностей ПО;
- Поддержка актуальной документации.

2.7 Сопровождение ПО

В течение всего периода эксплуатации ПО Заказчику предоставляется сопровождение ПО, в рамках которого оказываются следующие услуги:

- Техническая поддержка Пользователей;
- Решение инцидентов (экстренных неисправностей), возникающих в процессе эксплуатации ПО;
- Устранение сбоев и ошибок, выявленных в ПО;
- Совершенствование ПО;
- Мониторинг производительности ПО;
- Оптимизация эффективности работы ПО;
- Поддержка актуальной технической документации по ПО;
- Уведомление об обновлениях и изменениях ПО;
- Обучение новых пользователей.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПО

ПО на постоянной основе подвергается развитию и улучшению в рамках процессов:

- развития и добавления новых функциональных возможностей, позволяющих расширить области применения ПО;
- оптимизации работы модулей ПО, обеспечивающей повышение производительности, скорости обработки данных и отказоустойчивости;
- обновления пользовательского интерфейса.

Совершенствование ПО происходит за счет проведения модернизаций ПО в соответствии с собственным планом доработок, а также с учетом заявок клиентов по вопросам испытаний установки и эксплуатации, полученных через раздел «Поддержка».

4 УСТРАНЕНИЕ НЕИСПРАВНОСТЕЙ ПО

Неисправности, которые были выявлены в ходе полноценной эксплуатации ПО, могут быть исправлены следующими способами:

1. Массовое обновление компонентов ПО;
2. Единичная работа технического специалиста по запросу Пользователя.

В случае возникновения неисправности клиент направляет заявку через раздел «Поддержка» с подробным описанием воспроизведенной проблемы (версия ПО, описание конфигурации, версия приложения клиента, прикрепленные скриншоты). Затем технический специалист проводит следующие действия:

- подтверждает наличие неисправности в соответствии с описанием проблемы от Заказчика;
- тестирует неисправность в функционале ПО и создает отчет по результатам тестирования;
- фиксирует задачу на исправление проблемы в текущий или ближайший релиз обновления ПО или консультирует клиента по корректности выполняемых действий.

Задачи по устранению неисправностей в функционале ПО осуществляются силами Разработчика. В соответствии с внутренним планом выхода обновлений подсистемы предоставляется исправленный механизм работы ПО.

Процессы по устранению неисправностей протекают непрерывно, без остановки функционирования ПО.

4.1 Устранение экстренных неисправностей ПО

В экстренном случае, когда ошибка препятствует полноценному использованию функционала ПО, группа разработчиков готовит внеплановый выход обновления или предоставляет исправленную версию ПО.

При возникновении экстренных неисправностей Заказчик отправляет запрос через раздел «Поддержка» со следующими данными:

1. Четко сформулированная тема обращения;
2. Версия ПО;
3. Пошаговое описание воспроизведения ошибки;
4. Скриншоты, демонстрирующие наличие найденной ошибки.

5 ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА

Техническая поддержка Пользователей осуществляется в соответствии с условиями контракта следующими способами:

- по электронной почте: info@f6.ru;
- по номеру телефона: +7 495 984-33-64;
- через создание запроса во вкладке «Поддержка» по ссылке <https://drp.f6.security/p/service-desk/>.

В рамках технической поддержки Пользователей оказываются следующие услуги:

- консультация по фактическому наличию имеющегося функционала в системе;
- помощь в настройке и интеграции ПО;
- помощь в эксплуатации ПО;
- решение технических проблем;
- пояснение принципов работы имеющихся механизмов ПО;
- поиск, тестирование и фиксирование найденных ошибок;
- предоставление актуальной документации по настройке, эксплуатации и работе ПО.

Время работы технической поддержки: с понедельника по пятницу с 9:00 до 18:00 UTC+3.

Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «F6 Digital Risk Protection»: 115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 1.

6 ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРСОНАЛЕ

6.1 Персонал, обеспечивающий работу ПО на рабочих местах пользователей

К эксплуатации ПО допускаются лица, ознакомившиеся с документацией по эксплуатации ПО в разделе «Справка» пользовательского интерфейса ПО.

К эксплуатации ПО привлекается штатный персонал Заказчика, имеющий следующие навыки:

- навыки работы с персональным компьютером на уровне опытного пользователя;
- опыт работы с электронными документами;
- опыт использования веб-браузеров;
- Знания в соответствующей предметной области.

6.2 Персонал, обеспечивающий техническую поддержку, аналитическую поддержку и модернизацию ПО F6 «Digital Risk Protection»

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

- знание функциональных возможностей ПО;
- знание особенностей работы с ПО;
- знание языков программирования, исходя из должностных обязанностей: Python, Golang, JavaScript, TypeScript, PHP;
- знание реляционных и не реляционных БД, исходя из должностных обязанностей: Cassandra, Elasticsearch;
- знание средств мониторинга производительности серверов.

Должность	Компетенции	Выполняемые работы	Количество специалистов
Frontend разработчик	JavaScript, React, TypeScript	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Разработка и совершенствование ПО.	1
Backend	Python, PHP,	Техническая поддержка;	3

разработчик	JavaScript, Golang, Kubernetes, Elasticsearch	Аналитическое сопровождение; Разработка и совершенствование ПО.	
Инженер интеграционных решений	Python, PHP, JavaScript, Golang, Kubernetes, Elasticsearch	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО.	2
Аналитики	Elasticsearch	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО.	5
DevOps инженер	Kubernetes, FluxCD, Docker, GitLab CI\CD, Elasticsearch	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО.	3
Тестировщики	Разработка функционального и нагрузочного тестирования	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО.	1
Технические писатели	Разработка документации	Техническая поддержка; Аналитическое сопровождение; Совершенствование ПО.	2

7 ИНФОРМАЦИЯ О ФАКТИЧЕСКИХ АДРЕСАХ

Фактический адрес размещения разработчиков ПО «F6 Digital Risk Protection»

115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 1

Фактический адрес размещения службы поддержки ПО «F6 Digital Risk Protection»

115088, г. Москва, ул. Шарикоподшипниковская, д. 1

Контакты службы поддержки:

- Электронная почта: info@f6.ru
- Телефон: +7 495 984-33-64

Информация о фактическом адресе размещения инфраструктуры разработки ПО «F6 Digital Risk Protection»

ПО «F6 Digital Risk Protection» поставляется в виде облачного сервиса и размещается на удаленных серверах компании АО «Селектел» по адресу:

188683, Ленинградская область, Всеволожский район, г.п. Дубровка, ул. Советская, дом 1, литера Б