POWERED BY KRAYON

hwall

Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла, в том числе устранение неисправностей и совершенствование, а также информацию о персонале, необходимом для обеспечения такой поддержки, ПО «Система защиты веб-приложений HWall»

Введение

Настоящий документ описывает процессы, обеспечивающие поддержание жизненного цикла программного обеспечения ПО «Система защиты веб-приложений HWall», включая регламент технической поддержки.

1. Жизненный цикл ПО

Программное обеспечение «Система защиты веб-приложений HWall» 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 «Система защиты веб-приложений HWall».

1.1. Версионность ПО

Сервис не версионируется 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://hwall.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 «Система защиты веб-приложений HWall», 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 «Система защиты веб-приложений HWall». Техническая поддержка оказывается с 10:00 до 18:00 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 + 7 (495) 269 0584;

● посредством направления сообщения на электронную почту: support@hwall.ru;

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 приоритизируются 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 «Система защиты веб-приложений HWall». 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

№	Направление	Компетенции	Кол-во сотрудников
1	Разработка Back-END	Разработка серверного кода на php, Python, работа с реляционными базами данных Postgresql, работа с системами хранения кеша Redis, оптимизация и настройка поисковой системы, опыт разработки под микросервисную архитектуру на базе Kubernetes/Docker Swarm	1
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:

Общество с ограниченной ответственностью "КРАЙОН"

ИНН: 9717087315

КПП: 772901001

ОГРН: 1197746613470

119285, г. Москва, МЖД Киевское, 5-й км, д. 1, строен. 1, этаж 4, помещение 6/4

Контактная информация:

ООО «КРАЙОН»

119285, г. Москва, МЖД Киевское, 5-й км, д. 1, строен. 1, этаж 4, помещение 6/4

+ 7 (495) 269 0584

info@krayon.ru

Контактны службы поддержки:

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

- По номеру телефона + 7 (495) 269 0584;
- Посредством направления сообщения на электронную почту: support@hwall.ru;

График работы службы технической поддержки:

- С 10 до 18 в рабочие дни.

Фактический адрес размещения инфраструктуры:

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

Фактический адрес нахождения службы поддержки:

119285, г. Москва, МЖД Киевское, 5-й км, д. 1, строен. 1, этаж 4, помещение 6/4

Фактический адрес размещения разработчиков:

119285, г. Москва, МЖД Киевское, 5-й км, д. 1, строен. 1, этаж 4, помещение 6/4

Фактический адрес размещения серверов:

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